

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

ESCUELA DE POSTGRADO



=====

**MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL ENFERMERO
QUE LABORA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL
SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2017**

=====

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE ACADEMICO DE MAGISTER
EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD**

TESISTA: COLLANTES ZAPATA, JOHANA VANESSA

ASESOR: Dr. Abner A. Fonseca Livias

HUÁNUCO – PERÚ

2018

DEDICATORIA:

A Mathias mi amado hijo, a Dilmer mi adorado padre, a Mg. Janeth Arévalo por todo su apoyo incondicional en el presente estudio de investigación.

AGRADECIMIENTO:

- A los Lic. en enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho que me brindaron la información necesaria para el desarrollo del presente trabajo.
- Al Dr. Abner Fonseca y Mg. Mónica Espinoza, por su ayuda valiosa, consejos, opiniones y disponibilidad en la asesoría, proceso, desarrollo de la presente investigación.

LA AUTORA

RESUMEN

Objetivo. El propósito del presente estudio fue determinar la relación entre motivación y satisfacción laboral del Enfermero que labora en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho. **Metodología.** Se trató de un estudio descriptivo correlacional de corte transversal. La población estuvo constituida por 50 enfermeros, a quienes se aplicó el Cuestionario “Satisfacción Laboral del Enfermero” elaborado por el Ministerio de Salud (2002) y la escala Lickert de Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham, adaptada por Vásquez (2006). **Resultados.** Se encontró que el 54% presenta satisfacción laboral, mientras que la motivación es media (64%) e igual porcentaje de enfermeros que están satisfechos como insatisfechos laboralmente, tienen motivación media. **Conclusiones.** No existe relación entre motivación y satisfacción laboral del Enfermero que labora en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.

Palabras clave: *Motivación, satisfacción, satisfacción laboral, enfermería.*

ABSTRACT

Objective: The purpose of this study was to determine the relationship between motivation and job satisfaction of the nurse working at the Hospital San Juan de Lurigancho emergency service. **Methodology.** It was a descriptive correlational study of cross section. The population was made up of 50 nurses, who applied the "Nurse job satisfaction" questionnaire developed by the Ministry of health (2002) and the scale Likert's Job Diagnostic Survey of Hackman and Oldham, adapted by Vasquez (2006). **Results.** We found that 54% is job satisfaction, while motivation is average (64%) and equal percentage of nurses who are satisfied as a dissatisfied labor, have average motivation. **Conclusions.** There is no relationship between motivation and job satisfaction of the nurse working at the Hospital San Juan de Lurigancho emergency service, 2017.

Key words: *motivation, job satisfaction, satisfaction, nurse working.*

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
RESUMEN.....	IV
ABSTRACT	V
INTRODUCCIÓN... ..	X
CAPÍTULO I.....	111
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	111
1.1. Descripción del problema	¡Error! Marcador no definido.11
1.2. Formulación del problema.....	14
1.2.2 Problemas específicos	14
1.3. Objetivo general y objetivos específicos	15
1.4. Hipótesis y/o Sistemas de hipótesis:.....	16
1.5. Variables.....	17
1.6. Justificación e importancia	19
1.7. Viabilidad.....	20
1.8. Limitaciones	21
CAPÍTULO II.....	22
MARCO TEÓRICO	22
2.2. Antecedentes	22
2.1. Bases teóricas	27
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLOGICO	45
3.1 Tipo de investigación.....	45
3.2 Diseño y esquema de la investigación	46
3.3 Población y muestra.....	46
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	47

CAPÍTULO	IV
RESULTADOS	51
4.1 Descripción del trabajo de campo	51
4.2 Resultados descriptivos	51
4.3 Resultados correlacionales	67
4.4 Pruebas de hipótesis.....	68
CAPÍTULO V	
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	83
CONCLUSIONES	88
SUGERENCIAS	89
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	90

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Nivel de motivación laboral del enfermero que labora en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017	49
Tabla 2 Nivel de motivación laboral sobre la variedad de habilidades del enfermero que labora en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.	51
Tabla 3 Nivel de motivación laboral sobre la identidad con la tarea del enfermero que labora en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.	52
Tabla 4 Nivel de motivación laboral sobre la importancia de la tarea del enfermero que labora en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.	53
Tabla 5 Nivel de motivación laboral sobre la autonomía para realizar la tarea del enfermero que labora en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.	54

Tabla 6	Nivel de motivación laboral sobre la retroalimentación del desempeño del enfermero que labora en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.	55
Tabla 7	Nivel de satisfacción laboral del enfermero que labora en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.	56
Tabla 8	Nivel de satisfacción laboral sobre el trabajo actual del enfermero que labora en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017	57
Tabla 9	Nivel de satisfacción laboral sobre el trabajo en general del enfermero que labora en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017	58
Tabla 10	Nivel de satisfacción laboral sobre la interacción con el jefe inmediato del enfermero que labora en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017	59
Tabla 11	Nivel de satisfacción laboral sobre las oportunidades de progreso del enfermero que labora en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017	60
Tabla 12	Nivel de satisfacción laboral sobre las remuneraciones e incentivos del enfermero que labora en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017	61
Tabla 13	Nivel de motivación según el nivel de satisfacción laboral del enfermero que labora en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017	62
Tabla 14	Variedad de habilidades según el trabajo actual del enfermero que labora en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017	63
Tabla 15	Identidad con la tarea según el trabajo en general del enfermero que labora en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017	64
Tabla 16	Importancia de la tarea según la interacción con el jefe inmediato del enfermero que labora en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017	65
Tabla 17	Autonomía para realizar la tarea según las oportunidades de progreso del enfermero que labora en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017	66

Tabla 18	Retroalimentación del desempeño según remuneraciones e incentivos del enfermero que labora en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017	67
-----------------	---	----

LISTA DE ANEXOS

		Pág.
Anexo 1	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD	86
Anexo 2	LIKERT DE MOTIVACIÓN	89
Anexo 3	VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	91

INTRODUCCIÓN

La motivación y la satisfacción laboral se consideran fundamentales para las organizaciones de salud. Ambas definiciones tienen sus propias teorías que los explican pero que merecen seguir siendo analizados. Se contempla que “la satisfacción del empleado influye sobre la del usuario” (a mayor satisfacción laboral mayor percepción de la calidad por parte del usuario), mientras que la motivación se considera como la fuerza que actúa en el interior de una persona para que inicie o manifieste una conducta. Entonces supuestamente estamos hablando de dos conceptos interrelacionados y que a su vez influyen fuertemente en la calidad de atención. Es la primera premisa la que se desea comprobar con el siguiente estudio presentado a continuación. La presente investigación se ha desarrollado en los siguientes capítulos:

Capítulo I: El problema de investigación, se redacta el problema general los problemas específicos, se plantean el objetivo general y los problemas específicos, se formula la hipótesis general y las específicas, se justifica el trabajo y se identifican sus variables.

Capítulo II: Marco Teórico conceptual, con los antecedentes internacionales y nacionales relacionados al tema, así como las bases teóricas para cada variable de estudio.

Capítulo III: Marco Metodológico: tipo, nivel, diseño, población, muestra de estudio, técnicas de recolección de los datos.

Capítulo IV: Resultados con cuadros y gráficos con su respectivo análisis de las variables independiente y dependiente,

Capítulo V: Discusión de resultados teniendo en cuenta la contrastación de la hipótesis general,

Conclusiones y Sugerencias de acuerdo a sus objetivos, para finalmente considerar las referencias Bibliográficas y anexos.

LA AUTORA.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En los establecimientos que ofertan servicios de salud, el recurso humano ejerce un papel esencial para brindar calidad en la prestación de servicios de salud; los cuales están relacionados fuertemente con el trato personal. La calidad es entonces, una táctica que no se limita a una forma de hacer (procedimental), sino a una manera de ser (actitudinal) y que tiene todo un procedimiento basado en la participación de todos los involucrados y dirigido a las diversas instituciones.(1)

Asimismo, el MINSA considera como una propiedad la calidad de atención de salud que se puede poseer en grados variables. Los juicios sobre esta calidad a menudo no se hacen sobre la atención misma, sino directamente sobre la persona que la proporciona y el marco o sistema donde se imparten. (2)

La satisfacción del cliente o usuario exige el compromiso del personal, de tal modo que exista una relación directa entre el modo en que los empleados o personal se tratan entre sí y los clientes, por lo tanto se considera que “la satisfacción del empleado influye sobre la del cliente” (a mayor satisfacción laboral mayor percepción de la calidad por parte del usuario), reconociendo que una atmósfera interna de calidad crea un ambiente que lleva a satisfacer a los clientes externos o usuarios, así mismo la empresa que satisface las demandas de sus empleados está en una situación ideal para satisfacer la de los clientes o usuarios. (3)

Esta idea debe ser “comprada” por los líderes y debe invertirse en la satisfacción de los empleados (es imposible que haya pacientes satisfechos si el personal no lo está). (3)

Por otro lado, la motivación se considera como la fuerza que actúa sobre un persona o en su interior para que inicie o dirija una conducta (4). Urcola refiere que motivar significa provocar en otros una energía que les mueva hacia un destino determinado (5). Es por ello que la motivación se clasifica en motivación intrínseca, es decir la generación de impulsos que provienen del interior de una persona como sentirse inteligente o competente; y por el contrario la motivación extrínseca, que es la necesidad de recibir recompensas externas, por ejemplo posesiones materiales o el afecto de una persona (6).

Como se puede apreciar, la motivación y la satisfacción laboral se consideran fundamentales para las organizaciones de salud. Ambos conceptos tienen sus propias teorías que los explican pero que merecen seguir siendo analizados.

La motivación ha sido enfocada por diversas teorías, sin embargo para efectos de este estudio se destaca el modelo de las características del puesto propuesto por Hackman y Oldhman en 1976. Este modelo establece las condiciones laborales o características del trabajo que influyen en la motivación interna de los trabajadores. Describe unas dimensiones centrales del puesto y unos estados psicológicos críticos y los relaciona de manera que si el puesto de trabajo ofrece dichas dimensiones centrales y el trabajador experimenta los estados psicológicos críticos, se producirá una alta motivación interna; lo cual se espera que a su vez influya en la satisfacción laboral y eficacia – calidad del rendimiento.(7)

Por otro lado, el MINSA utiliza una herramienta para medir la satisfacción del usuario interno tomando como referencia los patrones básicos considerados por la European Foundation for Quality Management (EFQM), la fundación europea para la gestión de la calidad. La medición por indicadores directos se realiza preguntando por el impacto que los factores analizados tienen en los sentimientos de satisfacción y/o insatisfacción de las personas. Se analizan una serie de aspectos tales como retribución salarial, sentimiento de utilidad y pertenencia a la empresa, nivel de comunicación interna, gestión directiva, etc.(8)

Se consultó la opinión de Torrelli G, Licenciada con amplia experiencia como Jefe de Departamento de Enfermería; quien refiere que la insatisfacción del cliente interno se relaciona con la motivación del mismo; las causas de insatisfacción del cliente interno en el servicio de emergencia son múltiples, como instalaciones deficientes, equipos y materiales en malas condiciones, infraestructura deteriorada y reducida por la antigüedad, falta de medicamentos e insumos y limitado recursos humanos dentro del servicio, elevado número de usuarios. Siendo importante trabajar sobre la motivación que sería un arma para elevar la satisfacción, más aún si de por medio la vida del paciente o usuario está en riesgo.

Un estudio sobre satisfacción laboral en Enfermeros realizado en 4 hospitales Mexicanos por Hernández y colaboradores (2012) encontró nivel medio de satisfacción laboral en Enfermeros ya que de una calificación global que podía ubicarse entre 26 y 130 puntos el valor promedio obtenido fue de 101 puntos. Las variables que tuvieron mayor relación con la satisfacción laboral en este estudio son aquellas que se engloban en las relaciones interpersonales tanto de jefes como de compañeros, lo que confirma que el grado de satisfacción laboral también está ligado al clima laboral, a la motivación y al compañerismo.(9)

En el Perú, la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) ejecutó con el Instituto Nacional de Estadística e Informática la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud en el año 2012. Respecto a la satisfacción de los usuarios, encontró que el 60.2% se encuentra insatisfecho con el tiempo de espera para su atención, siendo este un promedio de 81 minutos. También se midió la satisfacción del Enfermero, encontrando que solo un 65, 8 % de las Enfermeras están satisfechas con su trabajo; que el 67,9% tiene un trabajo permanente, pero no está de acuerdo con los ingresos percibidos y que el 71,8% cambiaría de trabajo por una mejora económica.(10)

En Lima un estudio realizado por Solórzano y colaboradores (2002) en el Hospital Guillermo Almenara encontró que la satisfacción laboral del profesional de Enfermería era predominante en el área extrínseca (alrededor del 91%), mientras que en el área intrínseca bordeaba el 47%. (11)

En el Hospital San Juan de Lurigancho, si bien existe la preocupación por mejorar la calidad de atención de salud, no existe ningún programa de Gestión de la Calidad que se encuentre operativo de forma activa y permita mejorar los procesos críticos, entre los cuales la emergencia se constituye como el servicio más solicitado por la población. La demanda de pacientes diariamente atendidos es un promedio es de 20 a 30 usuarios las 24 horas del día, de prioridades II y III. La información expresada en forma espontánea por las Enfermeras apunta a una desmotivación por falta de medicamentos e insumos, falta privacidad, personal ausente, entre otros.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre los niveles de motivación y satisfacción laboral del profesional de Enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017?

1.2.2. Problemas específicos

P1. ¿Qué relación existe entre el nivel de motivación (**Variedad de habilidades**) y el nivel de satisfacción laboral (**trabajo actual**) del Enfermero que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho 2017?

P2. ¿Qué relación existe entre el nivel de motivación (**Identidad con la tarea**) y la satisfacción laboral (**Trabajo en general**) del Enfermero que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho 2017?

P3. ¿Qué relación existe entre el nivel de motivación (**Importancia de la tarea**) y la satisfacción laboral (**Interacción con el Jefe inmediato**) del Enfermero que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho 2017?

P4. ¿Qué relación existe entre el nivel de motivación (**Autonomía para realizar la tarea**) y la satisfacción laboral (**Oportunidades de progreso**) del Enfermero que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho 2017?

P5. ¿Qué relación existe entre el nivel de motivación (**Retroalimentación del desempeño**) y la satisfacción laboral (**Remuneraciones e incentivos**) del Enfermero que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho 2017?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre los niveles de motivación y satisfacción laboral del Enfermero que labora en el servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.

1.3.2. Objetivos específicos

O1. Evaluar si existe relación entre el nivel de motivación (**Variedad de habilidades**) y el nivel de satisfacción laboral (**trabajo actual**) del Enfermero que labora en el servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho 2017

O2. Demostrar si el nivel de motivación (**Identidad con la tarea**) se relaciona con la satisfacción laboral (**Trabajo en general**) del Enfermero que labora en el servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho 2017.

O3. Verificar si el nivel de motivación (**Importancia de la tarea**) se relaciona con la satisfacción laboral (**Interacción con el Jefe inmediato**) del Enfermero que labora en el servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho 2017.

O4. Demostrar si el nivel de motivación (**Autonomía para realizar la tarea**) se relaciona con la satisfacción laboral (**Oportunidades de progreso**) del Enfermero que labora en el servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho 2017.

O5. Indicar si el nivel de motivación (**Retroalimentación del desempeño**) se relaciona con la satisfacción laboral (**Remuneraciones e incentivos**) del Enfermero que labora en el servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho 2017.

1.4. HIPOTESIS GENERAL Y ESPECÍFICAS

1.4.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre los niveles de motivación y satisfacción laboral del Enfermero que labora en el servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017

1.4.2. Hipótesis específicas

H1. Existe relación directa y significativa entre el nivel de motivación (**Variedad de habilidades**) y el nivel de satisfacción laboral (**trabajo actual**) del Enfermero que labora en el Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho 2017

H2. Existe relación directa y significativa entre el nivel de motivación (**Identidad con la tarea**) y la satisfacción laboral (**Trabajo en general**) del Enfermero que labora en el Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho 2017.

H3. Existe relación directa y significativa entre el nivel de motivación (**Importancia de la tarea**) y la satisfacción laboral (**Interacción con el Jefe inmediato**) del Enfermero que labora en el Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho 2017.

H4. Existe relación directa y significativa entre el nivel de motivación (**Autonomía para realizar la tarea**) y la satisfacción laboral (**Oportunidades de progreso**) del Enfermero que labora en el Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho 2017.

H5. Existe relación directa y significativa entre el nivel de motivación (**Retroalimentación del desempeño**) y la satisfacción laboral (**Remuneraciones e incentivos**) del Enfermero que labora en el Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho 2017.

1.5. VARIABLES

1.5.1. Variable 1:

Nivel de motivación

Dimensiones:

- Variedad de habilidades
- Identidad con la tarea
- Importancia de la tarea
- Autonomía para realizar la tarea
- Retroalimentación del desempeño

1.5.2. Variable 2:

Nivel de satisfacción laboral

Dimensiones:

- Trabajo actual
- Trabajo en general
- Interacción con el Jefe inmediato
- Oportunidades de progreso
- Remuneraciones e incentivos

1.5.3. Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
Motivación laboral	Variedad de habilidades	Oportunidad de realizar diferentes tareas Habilidades complejas Tareas diferentes Demandas rutinarias predecibles	Escala Lickert de Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham, adaptada por Vásquez (34)
	Identidad con la tarea	Completa tarea Contribuciones insignificantes Organizado Oportunidad de terminar	
	Importancia de la tarea	Afectan de formas importantes Mínimas consecuencias No es importante Afecta a muchas personas	
	Autonomía para realizar la tarea	Responsabilidad de decisión Poca libertad No oportunidad de decidir Libertad para desarrollar la labor	
	Retroalimentación del desempeño	Retroalimentación de jefe Trabajo provee información Oportunidad de deducción Retroalimentación de supervisores Le hacen saber lo que piensan Indicios de lo que hace	
Satisfacción laboral:	Trabajo actual	Objetivos del puesto claros Organizado Desarrolla habilidades Información oportuna.	Cuestionario "Satisfacción Laboral del Enfermero" elaborado por el Ministerio de Salud en el 2002
	Trabajo en general	Adaptación Recursos Satisfacción en general	
	Interacción con el Jefe inmediato	Reconocen el trabajo. Soluciones. Dominio de funciones. Decisiones participativas. Información.	
	Oportunidades de progreso	Capacitación en habilidades. Capacitación en desarrollo humano.	
	Remuneraciones e incentivos	Adecuada para el trabajo. Satisfacción de necesidades.	

1.6. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1. De carácter teórico

El presente trabajo de investigación es de vital importancia; porque en la actualidad el profesional de Enfermería enfrenta múltiples problemas que derivan tanto de la atención directa al paciente, como de la administración y coordinación con el equipo de salud, por ello es importante conocer el nivel de motivación debido a su relación con el desempeño de sus funciones y/o tareas; así mismo es necesario identificar el nivel de satisfacción por su relación con la productividad y/o rendimiento del personal siendo considerado como un indicador de la calidad del funcionamiento de los servicios internos y de mejora de la relación profesional/cliente.

El propósito del estudio es reforzar la teoría que la motivación repercute en la satisfacción del usuario interno; así como demostrará que los instrumentos del MINSA proporcionan una data que más allá de ser mostrada, puede ser contrastada, analizada y servir de línea base para la toma de decisiones en búsqueda de la calidad y la satisfacción.

Por otro lado, el estudio será beneficioso para entender la relación satisfacción-motivación en el personal profesional de enfermería y mantener un clima laboral adecuado para que la enfermera/o sea motivado y trabaje con eficiencia e eficacia

1.6.2. De carácter práctico

Este estudio se justifica en la necesidad que la satisfacción en el trabajo de la enfermera/o está determinada por el tipo de actividades que se realizan con las condiciones laborales óptimas, libre de riesgos, clima laboral adecuado donde se establezca una buena comunicación entre el jefe y su personal; los salarios y sueldos acordes con las expectativas de los profesionales de enfermería; así mismo la satisfacción laboral influye en el bienestar de las enfermeras/os, en sus ambientes de trabajo y especialmente repercute en la calidad del cuidado de enfermería.

Con los resultados del estudio se pretende contribuir a los programas de motivación y coaching en el personal de salud, los cuales suponen una garantía de excelencia tanto en la satisfacción profesional como en la calidad de los cuidados.

1.6.3. De carácter metodológico

La investigación servirá de base para el diseño de sistemas para mejora continua a través de un esbozo teórico y metodológico de la satisfacción laboral de las enfermeras/os con un resultado del sistema de gestión de los recursos humanos.

7. VIABILIDAD DEL ESTUDIO

Las razones determinantes de la viabilidad del estudio fueron:

- **El objeto de estudio:** Estuvo representado por los profesionales de Enfermería que laboran en el Servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho.

- **Los objetivos del estudio:** Fueron alcanzables gracias a la participación de los enfermeros, quienes aceptaron libremente formar parte del estudio.

- **Disponibilidad de los instrumentos de recolección de la información:** Se aplicaron instrumentos validados y confiables establecidos y aprobados por el MINSA.

- **Disponibilidad de los recursos técnicos:** Se dispuso de recursos económicos, humanos y materiales agenciados de parte de la investigadora.

1.8. LIMITACIONES

A. EN CUANTO AL OBJETO DE ESTUDIO

Debido a las necesidades y características propias de los Enfermeros de emergencia que poseen poca disposición de tiempo, se cuidó de mantener la técnica de la encuesta dándole el tiempo y la privacidad necesaria a cada Enfermero.

B. EN CUANTO AL ENFOQUE

El estudio correlaciona dos variables, cada una evalúa un amplio número de indicadores.

C. EN CUANTO A LA LOCALIZACIÓN

Hubo casos en los que inicialmente fue difícil recolectar la información debido al ambiente y situación de emergencia caracterizado por la ansiedad y recarga laboral. Sin embargo se tomó en cuenta el momento de aplicación del instrumento de manera que la situación y la condición del servicio no repercutan en el llenado de los instrumentos.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. A nivel internacional

Dias Silveira C, Stipp M, de Mattos V. (Brasil, 2014) Factores intervinientes na satisfação para trabalhar na enfermagem de um hospital no Rio de Janeiro.

Nos resultados ocorreu similaridade em relação às prioridades atribuídas para a maioria dos fatores, tanto para técnicos de enfermagem quanto para enfermeiros respectivamente: recursos materiais (58,62% e 65,00%), salário (62,07% e 80,00%), relacionamento com colegas de trabalho (46,55% e 65,00%), liderança (41,38% e 45,00%), e reconhecimento do trabalho realizado (37,93% e 47,50%). Na política de gestão do hospital ocorreu divergência: 39,66% dos técnicos priorizaram a forma de supervisão e 57,50% dos enfermeiros, plano de cargos e salários. Estes fatores representam uma tendência de comportamento, podendo servir de base para ações motivacionais futuras.(12)

Arias M., Duran J., Galarza E. (Ecuador 2015). Grado de Satisfacción laboral del personal de Enfermería y factores asociados en los servicios de Clínica, cirugía y pediatría del Hospital José Carrasco Arteaga, Cuenca 2014. La satisfacción global es moderada 53,4%. Existe vulnerabilidad en factores tales como tensión, promoción profesional, características extrínsecas del status y monotonía laboral. (13)

Hernández M. (México, 2012). En su estudio titulado Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. La calificación de Satisfacción Laboral tuvo un promedio global de 101 ± 10 . Los factores identificados con insatisfacción fueron la promoción y competencia profesional, los mejor calificados la relación interpersonal con los jefes y con los compañeros. Los factores

extrínsecos no mostraron diferencias estadísticamente significativas. Conclusiones: El personal de enfermería en estas instituciones tiene una calificación de nivel medio a alto de SL, la identificación de factores de insatisfacción así como de satisfacción son importantes para fundamentar mejoras e incidir en la calidad de los cuidados.(9)

Moya S. (España, 2011). Motivación y satisfacción de los profesionales de Enfermería: Investigación aplicada en un área quirúrgica. Se encontró 67.4% de satisfacción media. Las relaciones con los compañeros, el propio trabajo y la competencia profesional generan mayor satisfacción, existen diferencias en la motivación del personal según el turno de trabajo, el tipo de contrato y el tiempo de servicio. (7)

2.1.2. A nivel nacional

Soria S. (Huánuco, 2016). Determinantes del trabajo en el desempeño laboral de los licenciados de enfermería en el Hospital I Essalud - Tingo María 2014. Se concluye que en mayor proporción los profesionales de enfermería son de sexo femenino, casadas y casados y con más de diez años de servicio en la carrera de enfermería. Con un valor de $p=0,00$ la disposición del trabajo, principalmente el sueldo, las bonificaciones, el horario de trabajo y el cumplimiento de las metas programadas se relaciona con en el buen desempeño laboral respectivamente. El 25 % con buen desempeño tiene estudios de maestría o doctorado, un 83,3 % y 100 % con desempeño bueno poseen estudios de segunda especialización y de especialidad en el área. Con un p valor de 0,00 la aplicación de los conocimientos científicos y el conocimiento de medidas de seguridad del paciente que poseen las y los enfermeros se relaciona con el desempeño laboral respectivamente. El desempeño laboral también depende de la consideración a cargos que tienen para con el personal de enfermería y se relaciona además con los reconocimientos. (14)

Paredes M, Pais D. (Lambayeque, 2015). En su estudio titulado Satisfacción Laboral de las Enfermeras del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque.

Los resultados de las dimensiones con los valores de satisfacción fueron con el trabajo actual (48%), trabajo general (38%), interacción con el jefe inmediato (44%), oportunidad de progreso (62%), remuneraciones e incentivos y la interrelación con los compañeros de trabajo (56%), y en el ambiente de trabajo (60%), de satisfacción; existiendo sólo diferencia significativa ($p < 0.05$) en las dimensiones de oportunidad de progreso y ambiente de trabajo entre los niveles de satisfacción e insatisfacción. Concluyendo que el nivel de satisfacción de las enfermeras/os corresponde solo a las dimensiones de oportunidad de progreso y al ambiente de trabajo. (15)

Chávez C. (Lima, 2014). Factores asociados al desempeño profesional del enfermero(a) que labora en el área de salud mental, Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – 2014. Del 100% (43), 53% (23) están ausente y 47% (20) presente. En cuanto a los factores externos asociados al desempeño profesional 51% (22) está ausente y 49% (21) presente; y acerca de los factores internos asociados 58% (25) está ausente y 42% (18) presente. El mayor porcentaje de los profesionales de enfermería expresan que los factores asociados al desempeño profesional ausentes son los conflictos, políticas de incentivo, la aplicación en el cuidado del principio ético de la beneficencia y la satisfacción del trabajador; mientras que un menor porcentaje manifiestan que están presentes los factores como: el cumplimiento y responsabilidad en el trabajo, la honestidad y la aplicación del principio de justicia durante el cuidado, perciben que el servicio presenta un ambiente de compañerismo y solidaridad, que se encuentran a disponibilidad los documentos de gestión, y conocen la misión y visión del servicio. (16)

Monteza, Nancy. (Perú, 2012); en su estudio titulado “Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico hospital Es salud, Chiclayo 2010” Como resultados, la investigación da cuenta que 42% de enfermeras considera que existe un clima laboral medianamente favorable y una satisfacción en 35% que califica como medianamente satisfecho. Situación que fue comprobada vía la utilización de la prueba de contrastación de hipótesis chi cuadrado, determinando que el clima laboral influye en la satisfacción de las enfermeras de centro quirúrgico. Se infiere que el clima laboral y la satisfacción

laboral son pilares fundamentales en las organizaciones competitivas. Cualquier variación en éstos, afecta el ambiente de trabajo y forzosamente a los que lo integran. (17)

PINEDA C.y SILVA I. (Perú-2016). En su estudio Motivación y satisfacción laboral en enfermeras del Hospital Regional Honorio Delgado-Arequipa. Perú 2016, tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la motivación y satisfacción laboral de las enfermeras que laboran en el Hospital Regional Honorio Delgado - Arequipa – 2016; según la naturaleza del problema y los objetivos planteados el presente estudio es de tipo cuantitativo, descriptivo con diseño correlacional, cuya población estuvo conformada por 321 enfermeras con una muestra de 170 enfermeras que reunieron los criterios de inclusión y exclusión. Para la recolección de datos, se utilizó como método la encuesta, como técnica la entrevista individual y como instrumentos para medir las variables de estudio: Motivación se utilizó el instrumento “Cuestionario de Motivación Laboral” validado por Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham, con un Alpha de Cronbach de 0.72 ; para medir la variable Satisfacción laboral se utilizó el instrumento “Cuestionario de Satisfacción Laboral”, validado por Sonia Palma Carrillo, con un Alpha de Cronbach de 0.84. Considerando las características demográficas de la población de estudio se encontró la mayoría de sexo femenino en 98,8% con edades entre 36 a 50 años, en cuanto al tiempo en la institución se encontró que predomina entre 6 y 10 años en un 44.7% y respecto a la condición laboral de la Enfermeras, en su mayoría 60% son Nombradas. En lo que respecta a la motivación laboral se observó que el nivel medio 62.4% es el que destaca, en cuanto a la satisfacción laboral el nivel medio 52.9% es el que predomina. Respecto a la relación entre motivación con la satisfacción laboral en enfermeras se encontró un bajo nivel de significancia estadística con un coeficiente $P \geq 0.05$ por lo que se rechaza la hipótesis que existe relación entre la motivación y satisfacción laboral en la enfermeras. (18)

ANTONIO M. y SANTIAGO A. (Perú 2015). En su estudio Motivación y Satisfacción laboral del Profesional Enfermero (A) del hospital II Ramón Castilla ESSALUD. Lima. 2015 tuvo como objetivo determinar el nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de Enfermería del Hospital II Ramón Castilla, EsSalud. El método fue descriptivo de corte transversal; la población estuvo

conformada por 35 profesionales de Enfermería. La técnica fue la entrevista y los instrumentos dos (2) escalas tipo Lickert con cinco (5) opciones de respuesta, validados mediante Juicio de expertos y su confiabilidad determinada mediante la prueba α de cronbach (Motivación: 0,684 y Satisfacción Laboral: 0,809). Los resultados globales muestran que el 57% (20) de las enfermeras(os) presentan motivación media. Al analizar esta variable según dimensiones, se encontró que en las dimensiones: importancia, retroalimentación y autonomía presentan niveles medio con tendencia a alta, mientras que las dimensiones identidad y variedad de la tarea presentan mayoritariamente nivel bajo. En la satisfacción laboral, el 63% (22) de enfermeras(os) tienen nivel medio. Al analizar esta variable según dimensiones se encontró que más del 50% de dichos profesionales presentan nivel medio, en Relaciones sociales, Desempeño de tareas y Relación con la autoridad, en tanto que en Políticas administrativas y Desarrollo personal presentan nivel medio con tendencia a nivel alto y en los factores Beneficios Laborales y Condiciones físicas y/o confort niveles de satisfacción que entre medio y bajo. Se concluye que existe relación entre el nivel de motivación y la satisfacción Laboral del profesional de Enfermería del Hospital II Ramón Castilla Tau C Kendal: Valor: 0,573. (19)

COVINOS J. (2017) En su investigación Influencia de la motivación en la satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital Militar Regional de Arequipa. Perú.2017. La medición de la Motivación y Satisfacción Laboral y su relación, constituyen una tarea necesaria como indicadores de la productividad y el desempeño laboral. El presente estudio tuvo como Objetivo: determinar el nivel de motivación y satisfacción laboral, así como la influencia de la motivación en la satisfacción laboral del personal del Hospital Militar Regional de Arequipa. Método: Fue de tipo observacional de corte transversal; la población estuvo conformada por 145 personas. La técnica fue la entrevista y el instrumento una encuesta tipo cuestionario. Resultados: El Nivel de Motivación moderada es el que predominó, siendo más alta en los odontólogos, obstetras, administrativos y médicos, la motivación es más alta en más jóvenes y hubo mayor motivación en el personal militar. El nivel de satisfacción que predominó fue el nivel alto, fue más alta en trabajadores más jóvenes, y los más satisfechos fueron los técnicos de laboratorio,

psicólogos, médicos, técnicas de enfermería, odontólogos y enfermeras. Se encontró una relación estadísticamente significativa entre el nivel de motivación y la satisfacción. Conclusión: Existe una relación entre el nivel de motivación y la satisfacción Laboral del personal que labora en el Hospital Militar Regional.(20)

2.2. BASES TEORICAS

2.2.1. Motivación

Herberzt, refiere que la motivación es el concepto que usamos al describir las fuerzas que actúan sobre un organismo o en su interior para que inicie o dirija una conducta. Para explicar las diferencias de intensidad de la conducta, las conductas más intensas se consideran resultado de una motivación mayor. En efecto una conducta muy motivada persistirá aunque tenga poca intensidad (4). La motivación se refiere a la dinámica de la conducta, la forma en que las acciones de inician, se sostienen, se dirigen y se finalizan (21).

Urcola menciona que motivar y motivación, aunque son dos conceptos próximos, son diferentes. Motivar, es una acción externa que consiste en mover a una persona a que realice algo que tenemos interés que haga, mientras que la motivación, es algo interno que se halla dentro del propio sujeto y que le hace moverse para conseguir lo que le interesa (5).

2.2.1.1. CARACTERISTICAS DE LA MOTIVACION O ACCION MOTIVADORA

García, menciona las características de la motivación (22).

La conducta humana esta multideterminada, obedece a múltiples causas o motivos al mismo tiempo, algunos de los cuales pueden ser desconocidos para el propio sujeto.

La acción motivada está orientada y dirigida a una meta u objetivo que la persona quiere alcanzar, lo que implica una cierta voluntariedad, es decir, no depende por completo de una imposición externa.

Los motivos pueden ser explícitos o implícitos, consientes o inconscientes, disimulados, disfrazados, contradictorios, etc. Pueden ser intrínsecos (la propia realización de la conducta es interesante en sí misma y produce satisfacción) o extrínsecos (están fuera del propio sujeto, la conducta se realiza buscando algo que esta fuera del propio sujeto).

Los motivos son proveedores de energía de la conducta, integran aspectos cognitivos y afectivos, preparan al organismo para actuar, incrementan la activación y organización de nuestras acciones, cargándolo de energía física y mental. Pueden tener una gran fuerza y ser muy persistentes hasta alcanzar la meta propuesta, y superar los obstáculos que se interponen en el camino de su consecución.

La fuerza de los motivos puede variar con el tiempo, por la evolución de las personas, el cambio de las circunstancias que rodean a las personas, la aparición de conflictos, etc. Pero los motivos suelen tener continuidad en el tiempo, persisten en el sujeto, aunque se adaptan a las circunstancias.

Los motivos están organizados jerárquicamente, unos son más profundos e internalizados en el sujeto, referidos a las actividades más básicas del hombre y que en muchas ocasiones actúan a nivel más superficial, refiriéndose a situaciones más concretas e individuales, que implican una actuación más consiente.

2.2.1.2. TIPOS DE MOTIVACIÓN:

A. MOTIVACIÓN INTRINSECA

Para Marshall la motivación intrínseca, es la inclinación innata de comprometer los intereses propios y ejercitar las capacidades personales, para de esa forma, buscar y dominar los desafíos máximos. Emerge de manera espontánea de las necesidades psicológicas orgánicas, la curiosidad personal y los empeños innatos por crecer, el deseo de ser feliz al realizar acciones que satisfacen, evitando el fracaso personal, puesto que las personas presentan necesidades psicológicas orgánicas innatas, cuentan con los medios para experimentar satisfacciones espontaneas inherentes, al comprometerse en actividades interesantes. La gente experimenta una motivación intrínseca como fuerza motivacional natural que energiza el comportamiento en ausencia de recompensa, por tener la satisfacción de realizar aquello que más le gusta, realizar acciones con la finalidad de ayudar a los demás sin presión alguna, es decir por vocación.

De manera funcional, la motivación intrínseca proporciona la motivación innata para involucrar el ambiente, perseguir intereses personales y exhibir el esfuerzo necesario para ejercitar y desarrollar habilidades y capacidades, alcanzar metas, evitando el fracaso personal (23).

Para García la motivación intrínseca es cuando se realiza las actividades de aprendizaje por la satisfacción que produce. Estos estudiantes no necesitan refuerzos externos, encuentran satisfacción en plantearse los objetivos de aprendizaje como un reto, en comprobar su dominio y destrezas, en la realización de aumentar conocimientos sobre diversos temas de interés personal (22).

B. MOTIVACIÓN EXTRINSECA

Para Marshall la motivación extrínseca, surge a partir de incentivos y consecuencias ambientales. Siempre que actuamos para obtener un mayor grado académico, ganar un trofeo o terminar algo antes de un plazo, nuestra conducta es extrínsecamente motivada; es decir, la motivación debe su origen a sucesos presentes en el ambiente. La motivación extrínseca surge de una especie de

motivación “haz esto y obtendrás aquello”, es una razón creada en forma ambiental para incentivar o persistir en una acción.

La motivación extrínseca significa un medio para un fin, el medio es la conducta y el fin es alguna consecuencia, está manipulada de modo social; el fin deseado suele ser alguna calificación, la nota o el aprecio y el trabajo arduo en la escuela resulta ser el medio por el cual se obtiene el fin (22).

Para García la motivación extrínseca es cuando un alumno realiza las actividades de aprendizaje por motivos distintos al propio aprendizaje, para obtener recompensas, evitar sanciones, porque es fácil cursarla, por imposición de los padres, por tradición familiar, influencia de amistades o conocidos, o evitar defraudar a los seres queridos, al alumno no le interesa el aprendizaje en sí mismo, si no las consecuencias que se derivan de su conducta. Las consecuencias de este tipo de motivación son generalmente negativas, para mantener la motivación es necesario mantener permanentemente los refuerzos externos (mediante premios o castigos). (22)

Aunque en algunos casos y bajo ciertas condiciones los refuerzos externos pueden ser eficaces (e incluso necesarios), en general su eficacia es muy limitada, pues la motivación desaparece cuando los esfuerzos dejan de aplicarse (21).

El reconocimiento social juega un papel importante, pues hay quienes deciden seguir estudios de una carrera que no les satisface a nivel personal, pero que la presión social y familiar, la necesidad de hacer nuevas amistades, el tener un nivel socio económico alto, tener un adecuado prestigio social, ofertas laborales o simplemente porque es una moda, los induce a una elección profesional no acertada (24).

Partiendo de los trabajos de Herzberg, Hackman y Oldham elaboran un Modelo de las Características del trabajo (JCM), en el que se establecen cinco dimensiones laborales medulares de enriquecimiento del trabajo: variedad, identidad de tarea, significado de la tarea, autonomía y retroalimentación. Según este modelo el individuo obtiene recompensas internas cuando sabe (conocimiento de resultados) que él personalmente (experiencia de responsabilidad) ha cumplido bien una actividad que le interesa (experiencia de algo que tiene sentido). Cuanto mayor sea la presencia de estos tres aspectos tanto mayor será la motivación, el rendimiento

y la satisfacción del empleado y tanto menos su ausentismo y la probabilidad que abandone la organización. (25)

La aplicación de este modelo, y la aplicación del instrumento creado por los autores permiten remodelar el puesto de trabajo de manera que resulte más motivador y por ende genere mayor satisfacción.

Las dimensiones centrales del puesto son variedad de destrezas/competencias, identidad de las tareas, importancia de las tareas, autonomía, retroalimentación del puesto. Estas dimensiones se resumen en el concepto global “potencial motivacional del puesto” que engloba la capacidad del puesto para generar motivación intrínseca en el trabajador.

Por otro lado, para lograr altos niveles de motivación interna, el trabajador debe tener satisfechas 3 tipos de necesidades de desarrollo personal llamados “estados psicológicos críticos que incluyen el significado del trabajo, responsabilidad sobre los resultados y conocimiento de los resultados. Existen además unas variables moduladoras de los EPC que son conocimiento y destreza, satisfacción con el contexto laboral y necesidad de retroalimentación. (7)

Las dimensiones laborales son:

Variedad de habilidades: Una dimensión central es la variedad de habilidades que se utilizan en el puesto, estas permiten que los empleados realicen operaciones diferentes, que suelen requerir habilidades también distintas. Los empleados sienten que los trabajos con gran variedad son más retadores debido a la gama de habilidades necesarias. Además alivian la monotonía que surge con cualquier acción repetitiva. (37)

Identidad de tareas. Denota la unidad de un puesto, esto es, hacer una tarea de principio a fin con un resultado visible. (37)

Importancia de la tarea: Se refiere a la magnitud del efecto de su trabajo en otras personas. Este efecto puede influir a otros miembros de la institución. El punto clave es que los trabajadores deben creer que hacen algo importante para la organización, la sociedad o ambas. (37)

Autonomía para la realización de la tarea: o grado en que se siente independiente en el trabajo para tomar decisiones relacionadas con sus tareas. Lo cual está en estrecha relación con la responsabilidad en el proceso de trabajo y en sus consecuencias. (37)

Retroalimentación sobre el desempeño: se refiere al grado en que la organización proporciona información clara y directa a los trabajadores sobre la eficacia de su rendimiento. O si prefiere el grado en que el trabajador conoce cuales son los resultados de su trabajo. Puede provenir directamente del trabajo mismo (retroalimentación de tarea) o ser proporcionado de manera verbal por jefes de servicio, ejecutivos y gerentes. (37)

En teoría, un puesto debe reunir las cinco dimensiones para estar enriquecido plenamente. Si se percibe que falta una de ellas, los trabajadores sufren privación psicológica y disminuye su motivación.

El enriquecimiento de puestos se acompaña de muchos beneficios. Su resultado general es un enriquecimiento que fomenta el crecimiento y la realización personal. El puesto construye de manera que se estimule la motivación intrínseca. Al aumentar la motivación, debe mejorar el rendimiento, con lo que se tiene un trabajo más humanizado y productivo. También tienden a disminuir los efectos negativos, como el ausentismo del personal, el tiempo ocioso y las quejas. De tal manera que se benefician el trabajador y la sociedad. El primero logra el rendimiento, mayor satisfacción en el trabajo y mayor realización personal, con lo que puede participar más efectivamente en todos sus roles de la vida. La sociedad se beneficia con el funcionamiento más efectivo y el mejor rendimiento de la persona en su trabajo. (27)

No obstante, Hackman y Oldham (1980) reconocen que para poder completar este modelo se requiere la consideración de una serie de variables moduladoras que inciden sobre la percepción de estas características: los conocimientos y destrezas con las que cuenta la persona, una fuerte necesidad de crecimiento y la satisfacción de esa misma persona en relación con determinados elementos del entorno laboral (dinero, seguridad laboral).

Lo interesante es que para motivar al individuo, se recomienda poner de relieve el logro, reconocimiento, trabajo en sí, la responsabilidad y el crecimiento, y se debe cuidar también de los Factores extrínsecos. Sin embargo, las críticas al trabajo de Herzberg son muy numerosas, siendo las principales, las referidas a su método de reunir datos, el cual supone que la gente puede, y desearía reportar sus experiencias de satisfacción e insatisfacción correctamente. De hecho, la gente está predispuesta; y tiende a atribuirse los sucesos de éxito, mientras aluden a factores externos como causas de fracasos (Stoner y Freeman, 1994). (28)

2.2.2. Satisfacción Laboral

La enfermería es un servicio público que contribuye a preservar, a través del cuidado, la vida y la salud de las personas desde diversas perspectivas. Para realizar su labor la enfermera desempeña sus actividades en diferentes contextos laborales ubicados prioritariamente dentro de una organización o estructura Institucional donde no en pocas ocasiones se dan condiciones de trabajo intensas en carga física y mental que necesariamente tienen influencia sobre ella (estrés emocional y fatiga por ejemplo). Existen condiciones materiales, entre ellas las de higiene, seguridad y comodidad, que están relacionadas con políticas institucionales, horarios, salarios y estabilidad laboral. Otras son de orden psicosocial y corresponden a las características del trabajo en relaciones horizontales y verticales de comunicación y autoridad. La satisfacción laboral (SL), es un elemento que influye en toda actividad de todo ser humano y un factor de apoyo que agranda los sentimientos de valor, importancia y superación personal. Ésta se define como el estado emocional positivo o placentero con base en la percepción subjetiva de las experiencias laborales del propio trabajador de acuerdo a su actitud frente a su labor, está basada en las creencias y valores que él mismo desarrolla de su propio trabajo, por lo que se reconoce como un elemento imprescindible del proceso asistencial relacionado directamente con la calidad de los servicios prestados.(9)

La satisfacción en el trabajo, se puede definir de manera muy genérica, como la actitud general de la persona hacia su trabajo. Los trabajos que las personas

desempeñan son mucho más que actividades que realizan, pues además requiere interacción con los colegas y con los gerentes, cumplir con los reglamentos organizacionales así como con sus políticas, cumplir con los estándares de desempeño, sobrevivir con las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas. Con esto lo que se quiere expresar es que la evaluación de la satisfacción de un empleado, es una suma complicada de un número de elementos del trabajo. También podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser". Generalmente los aspectos del empleado que afectan las percepciones del "debería ser" (lo que desea un empleado de su puesto) son: (29)

1. Las necesidades 2. Los valores 3. Rasgos personales.

Los tres aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones del "debería ser" son: (29)

- Las comparaciones sociales con otros empleados
- Las características de empleos anteriores
- Los grupos de referencia.

Las características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto son: (29)

- Retribución
- Condiciones de trabajo
- Supervisión
- Compañeros
- Contenido del puesto
- Seguridad en el empleo
- Oportunidades de progreso

Además se puede establecer dos tipos o niveles de análisis en lo que a satisfacción se refiere: Satisfacción general: indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo. Satisfacción por facetas: grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa. (29)

La satisfacción en el trabajo es una predisposición que los sujetos proyectan acerca de sus funciones laborales. El resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios. (29)

2.2.2.1. FACTORES DETERMINANTES DE LA SATISFACCION LABORAL

A. LAS CONDICIONES FISICAS Y/O MATERIALES

Los elementos materiales o de infraestructura son definidos como medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas y como un indicador de la eficiencia y el desempeño. Dentro de las condiciones físicas se considera el confort, está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud como: la ventilación e iluminación, la limpieza y orden de los ambientes, etc.

Los empleados se preocupan por su entorno laboral tanto por comodidad personal como para realizar bien su trabajo la comodidad está referida a los aspectos de amplitud, distribución de ambientes y mobiliario suficiente, privacidad, operatividad y disponibilidad de servicio. (29)

Sin embargo, Salvo (1996) encontró que el ruido, la iluminación, el aseo y ventilación deficiente, la temperatura inadecuada y los malos olores, sumado al tener que trabajar con equipos y materiales deficientes, era lo que más molestaba y tensionaba a las enfermeras. (30)

Según el Art. 9 (inciso c) de la Ley del enfermero peruano, la enfermera contar con un ambiente de trabajo sano y seguro para su salud física, mental e integridad personal. (31)

B. REMUNERACIONES E INCENTIVOS

La compensación (sueldos, los salarios, prestaciones, etc.) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor.(32) Los sistemas de recompensas, el sueldo, así como la promoción, tienen gran importancia como factores de influencia y de determinación de la satisfacción laboral, ya que satisfacen una serie de necesidades fisiológicas del individuo; son símbolos del "status", significan reconocimiento y seguridad; proporcionan mayor libertad en la vida humana; y, por medio de ellos se pueden adquirir otros valores.(32)

Para Vroom el dinero adquiere valor como resultado de su capacidad instrumental para obtener otros resultados; es decir, el dinero adquiere valor para la persona en la medida que este le sirve para adquirir aspectos como seguridad, prestigio tranquilidad, etc (32)

Si las recompensas son justas y equitativas, entonces, se desarrolla una mayor satisfacción, porque los empleados sienten que reciben recompensas en proporción a su desempeño.

Por el contrario, si consideran las recompensas inadecuadas para el nivel de desempeño, tiende a surgir la insatisfacción en el trabajo, desarrollando en el trabajador un estado de tensión que intenta resolver ajustando su comportamiento que pueden afectar la productividad y producir el deterioro de la calidad del entorno laboral. (32)

Así tenemos que esta situación se evidencia en los profesionales de Enfermería, debido a la diversidad de modalidades laborales que confrontan a las enfermeras por las diferencias remunerativas y horas de trabajo.

C. POLITICAS ADMINISTRATIVAS

Las políticas son el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador y constituyen medios para alcanzar las metas u objetivos. Asimismo explican el modo en que se conseguirán las metas, y sirven como guías que definen el curso y ámbito general de las actividades permisibles para la consecución de metas. Funcionan como base para las futuras decisiones y acciones, ayudan a coordinar los planes, a controlar la actuación y a incrementar la consistencia de la

acción aumentando la probabilidad de que directivos diferentes tomen decisiones similares cuando se enfrente independientemente a situaciones parecidas.

Las políticas, deben ser lo suficientemente amplias de miras, estables y flexibles como para que puedan ser aplicadas en diferentes condiciones, a su vez deben ser coherentes y ayudar a resolver o prevenir problemas específicos. Establecer normas claras y concisas que fijan áreas de autoridad.

También es importante la consistencia, dado que la inconsistencia introduce incertidumbre y contribuye al surgimiento de prejuicios, al trato preferente y a la injusticia. (32)

D. RELACION CON LA AUTORIDAD

Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas (32) siendo otro determinante importante de la satisfacción del empleado en el puesto.

Se considera que el éxito laboral está condicionado por el grado de aceptación y/o rechazo al jefe. A los trabajadores les interesa la responsabilidad con el jefe. (32) Sin embargo, la reacción de los trabajadores hacia su supervisor dependerá usualmente de las características de ello, así como de las características del supervisor. La única conducta del líder que tiene efecto predecible sobre la satisfacción del empleado es la consideración.

La participación que se les permita a los empleados afecta también su satisfacción con el supervisor. La conducta del líder afectará la satisfacción del subordinado en el empleo, particularmente la satisfacción respecto del líder.

E. RELACIONES INTERPERSONALES

Se refiere a la interacción del personal de salud al interior del establecimiento de salud, y del personal con los usuarios. Las buenas relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía. (33) Es importante una comunicación efectiva en la que sea relevante el entendimiento, la comprensión, el respeto, y la ayuda mutua para superar debilidades, afianzar fortalezas que redunden en la convivencia, el

crecimiento de las personas la calidad de su desempeño y el beneficio de quienes reciben sus servicios.

El estilo de trabajo es por lo general un asunto de actitud. Una actitud mental positiva no solo hace el trabajo más agradable, sino que lo hace más productivo. Cuando su personal piensa en su trabajo como algo mundano y trivial, su productividad disminuye y esta actitud se puede extender a los demás miembros. Pero cuando su personal se siente parte del equipo y se da cuenta que su contribución es significativa, no importa cuán pequeño sea el lugar que ocupa dentro del grupo. (34)

En la organización del trabajo de Enfermería prevalece el modelo funcional y en forma incipiente se trata de aplicar propuestas de trabajo en equipo, del cual aún no se percibe resultados por los problemas de interacción personal que no facilita la participación y el compromiso de los profesionales en general.

F. REALIZACION PERSONAL

Los empleados suelen preferir los trabajos que les permitan emplear sus facultades y capacidades y que les ofrezcan una serie de actividades, libertad e información en cuanto a su rendimiento. Estas características hacen que el trabajo represente un mayor desafío para la mente. "...diría sencillamente que un hombre sano está motivado principalmente por sus necesidades de desarrollar y realizar todo su potencial y toda su capacidad"... "se refiere al deseo de cumplir nuestros deseos más profundos, es decir, hacer realidad lo que somos en potencia... es el deseo de ser cada vez más lo que uno es, de llegar a ser lo que uno es capaz de llegar a ser"(32)

G. DESEMPEÑO DE TAREAS

Es la valoración con la que asocia el trabajador con sus tareas cotidianas en la entidad que labora. El desempeño en el ámbito laboral es la aplicación de habilidades y capacidades que el puesto requiere del ocupante para el manejo eficiente de sus funciones;(35) por otro lado, el desempeño es, la aptitud o capacidad para desarrollar completamente los deberes u obligaciones inherentes a un cargo con responsabilidad durante la realización de una actividad o tarea en el

ejercicio de su profesión. Por lo tanto en el desempeño del trabajo, no solo se necesita de las habilidades, destrezas, conocimientos, etc; requeridos para la correcta ejecución de una determinada tarea, también es fundamental y necesaria la intervención de otros conceptos como el interés, la voluntad y la intención de realizar el trabajo (36).

2.2.2.2. SATISFACCION LABORAL Y PRODUCTIVIDAD

Las variables en el trabajo determinan la satisfacción laboral. Las evidencias indican que los principales factores son un trabajo intelectualmente estimulante, recompensas equitativas, condiciones favorables de trabajo y colegas cooperadores. Los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades y ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre qué tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales. Los puestos que tienen pocos retos provocan fastidio, pero demasiados retos causan frustración y sentimientos de fracaso. En condiciones moderadas, los empleados experimentarán placer y satisfacción.

Los empleados quieren sistemas de pagos y políticas de ascensos que les parezcan justos, claros y congruentes con sus expectativas. Cuando el salario les parece equitativo, fundado en las exigencias del puesto, las habilidades del individuo y el nivel de los sueldos del lugar, es muy probable que el resultado sea la satisfacción. Del mismo modo, quienes creen que las decisiones sobre los ascensos se hacen en forma honesta e imparcial, tienden a sentirse satisfechos con su trabajo. Los empleados se preocupan por el ambiente laboral tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones. Por último, la gente obtiene del trabajo algo más que sólo dinero o logros tangibles: para la mayoría, también satisface necesidades de trato personal. Por ende, no es de sorprender que tener compañeros que brinden amistad y respaldo también aumente la satisfacción laboral (Robbins, 1998).

Como se ha visto, la índole del trabajo y del contexto o situación en que el empleado realiza sus tareas influye profundamente en la satisfacción personal. Si se rediseña el puesto y las condiciones del trabajo, es posible mejorar la satisfacción y

productividad del empleado. Así pues, los factores situacionales son importantes pero también hay otros de gran trascendencia: *sus características personales*. En la satisfacción influye el sexo, la edad, el nivel de inteligencia, las habilidades y la antigüedad en el trabajo. Son factores que la empresa no puede modificar, pero sí sirven para prever el grado relativo de satisfacción que se puede esperar en diferentes grupos de trabajadores (Shultz, 1990). (28)

Pinilla (1982) plantea una relación muy importante entre la satisfacción laboral y la productividad, él dice: «por satisfacción se entiende la actitud general que adoptamos frente a nuestro trabajo, cuando hemos podido resolver nuestra necesidades fundamentales y tenemos conciencia de ello, en tal sentido, los trabajadores necesitan que se les respete y se les trate dignamente. Necesitan ganar lo suficiente para vivir decorosamente, para alimentarse, vestirse y tener recreación, pero no sólo el individuo, sino también su familia. Necesitan que se les den condiciones de trabajo saludables, que se les brinde prestaciones sociales para la solución de problemas que se les presenta en sus hogares. Los empleados necesitan aprender constantemente a trabajar mejor y ejercitar sus capacidades frente a responsabilidades crecientes. Necesitan que se les trate justa y equitativamente, que no haya favoritismos, ni trucos en la determinación de sueldos, salarios y compensaciones, que se premie el esfuerzo y el mérito. Todas estas necesidades son más o menos perentorias en operarios, empleados, profesionales, en usted y en mí... ».

La resultante final de la solución de las necesidades que se acaban de mencionar es el sentimiento de satisfacción y conciencia de esa satisfacción. Esto da libertad psicológica, permite que la gente se entregue a objetivos de superación en su propio trabajo. La actitud de satisfacción es condición necesaria para que el esfuerzo humano del trabajo se torne verdaderamente productivo. Es un hecho que no trabajan bien quienes tienen la constante preocupación de deudas pendientes, malos tratos del jefe o carencia de reconocimiento. Y es también un hecho que, cuando saben que están siendo atendidas adecuadamente sus propias necesidades, se está tranquilo Y se trabaja mejor. Cuando el empleado sabe que las cosas marchan bien en el hogar y en el trabajo, que está progresando y que de sus propios esfuerzos depende que se avance, se empeña con tesón y ánimo, mejora la cantidad y calidad de su rendimiento en el trabajo.

El sentimiento y la conciencia de la satisfacción, no sólo son factores condicionales del mayor esfuerzo y del mejor rendimiento, sino también de dos vivencias fundamentales: la sensación del éxito individual, que contribuye a dar solidez y nuevos ímpetus a la personalidad, y la alegría en el trabajo, es el gran remedio contra la pequeñez de espíritu y la mezquindad, promotoras del odio al mérito ajeno y de envidias. Es decir, que antes que la tecnología, capital, materias primas y edificios, en la industria trabaja un grupo humano, y la productividad depende de la eficiencia de ese grupo humano. El rendimiento del hombre en el trabajo es lo que técnicamente se conoce como la eficiencia o productividad. De la actitud adoptada por el trabajador frente a su propia labor, de la actitud de satisfacción o de insatisfacción depende en gran parte que la producción sea eficiente o deficiente, y la producción es la base de la vida social de los pueblos porque sin ella no hay empleo ni bienestar social. (28)

Es un hecho observable que los trabajadores que se sienten satisfechos en su trabajo, sea porque se consideran bien pagados o bien tratados, sea porque ascienden o aprenden, son quienes producen y rinden más. A la inversa, los trabajadores que se sienten mal pagados, mal tratado, atascado en tareas monótonas, sin posibilidades de ampliar horizontes de comprensión de su labor, son los que rinden menos, es decir, son los más improductivos. Todos somos capaces de percibir claramente lo benéfico, agradable, y estimulante de estar en el trabajo con un grupo de personas que se llevan bien, que se comprenden, que se comunican, que se respetan, trabajan en armonía y cooperación. La buena atmósfera en el trato es indispensable para lograr un elevado rendimiento individual y colectivo de un grupo humano de trabajo, como lo es el oxígeno para el normal funcionamiento de los pulmones y de la respiración, lo cual se logra más que nada por una labor consiente de los jefes». El planteamiento de Pinilla respecto a la relación entre satisfacción laboral y productividad puede tener sentido cuando se trata de reflexionar en términos de lo que el ser humano busca en el trabajo, pero al no existir sustento empírico, queda como una propuesta interesante, pero teórica.(28)

Cuando un empleado o grupo de empleados se encuentra insatisfecho, el primer paso para mejorar la satisfacción debe ser determinar las razones. Puede haber una gran variedad de causas, tales como una pobre supervisión, malas condiciones

de trabajo, falta de seguridad en el empleo, compensación inequitativa, falta de oportunidad de progreso, conflictos interpersonales entre los trabajadores, y falta de oportunidad para satisfacer necesidades de orden elevado. Para los empleados que desean desempeñarse bien en sus trabajos, la insatisfacción puede deberse a restricciones y demoras innecesarias, provisiones inadecuadas o equipo defectuoso. En el caso de los funcionarios, la insatisfacción puede resultar de una insuficiente autoridad para tratar sus problemas y llevar a cabo sus responsabilidades.

No siempre es fácil descubrir la causa de la insatisfacción del empleado. Los empleados pueden quedarse o presentar sus agravios acerca de un aspecto del trabajo, cuando en realidad es algo distinto lo que les molesta. Por ejemplo, pueden quejarse acerca de las condiciones de trabajo o la comida en la cafetería cuando el problema en realidad es de una supervisión desconsiderada. Los empleados pueden resistirse a revelar sus quejas reales si temen se ejerzan represalias por sus críticas. Cuando la insatisfacción se encuentra bien extendida entre los empleados, el uso de cuestionarios anónimos es un buen método para descubrir las razones aunque aún este método puede fracasar si los empleados son muy suspicaces. (28)

2.2.2.3. FACTORES DETERMINANTES DE LA SATISFACCION LABORAL

TRABAJO ACTUAL. - Lugar o área donde se le ha designado para cumplir con su labor asignada, evalúa el nivel autonomía, variedad de habilidades, identificación, percepción y significado del puesto o actividad realizada, así como la retroalimentación recibida.

TRABAJO EN GENERAL.- Labor que demanda todos los conocimientos que tiene el trabajador y que lo involucra con todo el personal del establecimiento donde labora, también considera aspectos de carácter estructural general y de organización del trabajo en particular.

INTERACCIÓN CON EL JEFE INMEDIATO. - Referida a interacciones del prestador de servicios, de los equipos en términos de líder-colaborador, direccionamiento, monitoreo y soporte a las actividades.

OPORTUNIDADES DE PROGRESO. - Situaciones que puede aprovechar para superarse o acceder a otro nivel dentro de la organización, expectativas de capacitación y desarrollo de su potencialidad individual.

y

REMUNERACIONES E INCENTIVOS.- Pago u otros reconocimientos que se recibe por tiempo durante el cual debe desarrollar sus labores asignadas. (39)

2.23. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- a. **Fiabilidad:** Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
- b. **Capacidad de Respuesta:** disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido.
- c. **Seguridad:** conocimiento y atención de los métodos empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza.
- d. **Empatía:** interés y nivel de atención individualizada.
- e. **Elementos Tangibles:** apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal, y materiales de comunicación.
- f. **Paga:** la cantidad recibida y la sensación de equidad de esa paga.
- g. **Trabajo:** el grado en el que las tareas se consideran interesantes y proporcionan oportunidades de aprendizaje y de asunción de responsabilidades.
- h. **Oportunidad de ascenso:** la existencia de oportunidades para ascender.
- i. **Jefe:** la capacidad de los jefes para mostrar interés por los empleados.
- j. **Colaboradores:** el grado de compañerismo, competencia y apoyo entre los colaboradores.

- k. **Interrelación con sus compañeros de trabajo:** personal que labora en el mismo establecimiento, en cualquier área. Considera las relaciones interpersonales en el desarrollo de sus labores.
- l. **Ambiente de Trabajo:** Sensación de pertenencia del trabajador a la institución, mecanismos de comunicación dentro y fuera de la organización, toma de decisiones tanto a nivel individual y grupal.
- m. **Trabajo Actual:** Lugar o área donde se le ha designado para cumplir con su labor asignada, evalúa el nivel autonomía, variedad de habilidades, identificación y significado del puesto o actividad realizada, así como la retroalimentación recibida.
- n. **Trabajo en General:** Labor que demanda todos los conocimientos que tiene el trabajador y que lo involucra con todo el personal del establecimiento, también considera aspectos de carácter estructural general y de organización del trabajo en particular.

- o. **Interacción con el Jefe Inmediato:** Referida a interacciones de los equipos en términos de líder- colaborador, direccionamiento, monitoreo y soporte a las actividades.
- p. **Oportunidades de progreso:** situaciones que puede aprovechar para superarse o acceder a otro nivel, expectativas de capacitación y desarrollo.
- q. **Remuneración e incentivos:** Pago u otros reconocimientos que se recibe por tiempo durante el cual debe desarrollar sus labores asignadas.
- r. **Variedad de habilidades:** Se evalúa si se emplean habilidades y capacidades distintas para realizar el trabajo.
- s. **Identidad de tareas:** Identidad de Tareas se refiere a la Porción de trabajo completa
- t. **Importancia de la tarea:** Es el significado percibido de la calidad del desempeño laboral.
- u. **Autonomía para la realización de la tarea:** Se evalúa el control sobre el rendimiento de la tarea.
- v. **Retroalimentación sobre el desempeño:** Información que se obtiene acerca del rendimiento (retroalimentación de tarea) o ser proporcionado de manera verbal por jefes de servicio, ejecutivos y gerentes.

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1. TIPO DE INVESTIGACION

El estudio de investigación según la orientación o el grado de abstracción es:

3.1.1. APLICADA.

1. Por la aplicación de los modelos estadísticos para la descripción y correlación de las variables, así como la prueba de las hipótesis.
2. Por la aplicación del Cuestionario en la recolección de los datos, para luego codificarlos y cuantificarlos.
3. Por la aplicación del protocolo de investigación de la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional "Hermilio Valdizán".

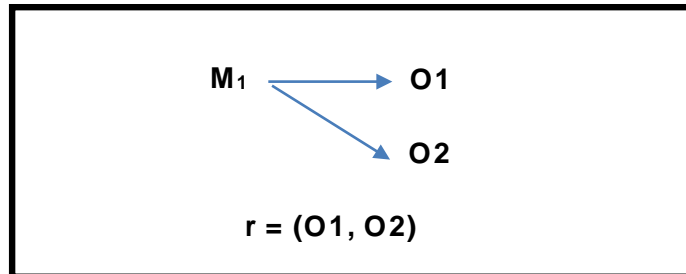
3.1.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

DESCRIPTIVO-CORRELACIONAL DE CORTE TRANVERSAL.

Describe las variables en un momento dado para determinar si están correlacionados o no.

3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACION

El diseño fue no experimental, modalidad Descriptivo– Correlacional. Secuenciado:



Donde:

M1 = Muestra

O₁ = Medición de V1

O₂ = Medición de V2

r= Correlación entre O1 y O2

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. POBLACIÓN

Estuvo constituida por el total de Licenciados en Enfermería que se encontraban laborando en el servicio de Emergencia del HSJL, durante el mes de noviembre del 2017, que ascendieron a 50 enfermeros.

3.3.1.1 Criterios de inclusión

- Enfermeros que laboran en el servicio de emergencia del HSJL
- Enfermeros que aceptan participar del estudio

3.3.1.2 Criterios de exclusion

- Enfermeros que se encontraban de permiso, vacaciones o licencia en el periodo de recolección de datos
- Enfermeros que no aceptaron participar del estudio

3.3.2. TAMAÑO DE LA MUESTRA

Se trabajó con toda la población.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección.

Para recolectar información de ambas variables se utilizó la técnica de la encuesta. En cuanto a los instrumentos:

g) Para la variable motivación, se utilizó una escala Lickert de Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham, adaptada por Vásquez (37) en su estudio titulado Nivel de motivación y su relación con las satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2007; que consta de 23 enunciados los que serán dirigidos al profesional de enfermería con la finalidad de valorar la Motivación. (Ver Anexo N°01)

h) Para la variable satisfacción laboral, se utilizó el Cuestionario. El objetivo del mismo es medir la percepción que las personas tienen de la organización y su funcionamiento, y más concretamente de su situación dentro de ella, para cuantificar en consecuencia el grado de satisfacción o insatisfacción que les genera. El cuestionario está constituido en dos partes con un total de 16 preguntas. La primera parte: Información de carácter general de las profesionales de enfermería (condición de trabajo, tiempo de servicio y área de trabajo). La segunda parte: referida a la aplicación del instrumento, relacionados con la satisfacción laboral, usando una escala de puntuación del 1 al 5, de tal manera que el puntaje que asigne denote su conformidad con lo que ha declarado. (8) (Ver Anexo N°02)

3.4.1. Validez y confiabilidad de los instrumentos

La escala Lickert de Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham, que mide motivación fue validada en la adaptación realizada por Vásquez (37) en su estudio titulado Nivel de motivación y su relación con las satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2007.

El instrumento para medir satisfacción laboral ha sido elaborado, validado y autorizado por el MINSA (2002), elaborado en el marco de los lineamientos de políticas sectoriales en diciembre del 2001, definiendo un conjunto de indicadores que corresponde a instrumentos técnicos que permiten obtener una información confiable para evaluación con calidad, y a su vez, fue utilizado por Paredes y País en su estudio realizado en Lambayeque 2015. (15). La Encuesta de satisfacción personal de Salud pretende recoger información sobre las percepciones que tienen los trabajadores (Enfermeros) de su ambiente de trabajo, donde se traduce en la satisfacción o insatisfacción en relación a lo que se espera de la organización y lo que percibe de ella. (Ver Anexo N°03)

3.5. Técnicas de procesamiento, análisis e interpretación de los resultados.

Los datos recolectados siguieron ciertas etapas en el proceso:

- i)** Primera etapa de codificación manual
- ii)** Segunda etapa de vaciado de datos utilizando el software SPSS versión 24.
- iii)** Tercera etapa de análisis descriptivo utilizando los estadígrafos descriptivos, cálculo de frecuencias, porcentajes, elaboración de tablas y gráficos. Análisis por ítems, dimensiones y variables.
- iv)** Cuarta etapa de análisis correlacional mediante tabla de contingencia, estadígrafos bivariados.
- v)** Última etapa de análisis inferencial mediante la prueba de hipótesis utilizando la estadística paramétrica Rho de spearman.

Para la interpretación de la data se siguieron los pasos de análisis de datos que estipula cada instrumento elegido para el estudio:

Motivación:

Se asignaron los valores para los reactivos positivos:

- 5. Totalmente de acuerdo
- 4• De acuerdo
- 3• Ni de acuerdo ni desacuerdo
- 2• Desacuerdo
- 1• Totalmente en desacuerdo

Para la medición de la variable Nivel Motivación es:

Motivación Alta 87 - 115

Motivación Media 55 - 86

Motivación Baja 23 – 54

De acuerdo a las dimensiones de la Motivación tenemos:

Variedad de habilidades:

Motivación Alta 22 - 25

Motivación Media 17 - 21

Motivación Baja 5 – 16

Identidad de la Tarea

Motivación Alta 19 - 20

Motivación Media 13 - 18

Motivación Baja 4 – 12

Importancia de la Tarea

Motivación Alta 17 - 20

Motivación Media 11 - 16

Motivación Baja 4 – 10

Autonomía para la realización de la Tarea

Motivación Alta 19 - 20

Motivación Media 13 - 18

Motivación Baja 4 – 12

Retroalimentación

Motivación Alta 19 - 20

Motivación Media 14 - 19

Motivación Baja 5 – 14

Satisfacción laboral:

Para la interpretación del instrumento, se tomó en cuenta las indicaciones del instructivo del MINSA, que recomienda:

Puntaje por ítem:

5. Totalmente de acuerdo

4. Mayormente de acuerdo con la opinión

3. Indiferente

2. Pocas veces de acuerdo con la opinión

1. Totalmente en desacuerdo con la opinión

Puntaje global:

16-48 Insatisfecho

49-80 Satisfecho

Trabajo actual: ítems 1-4

Trabajo en general: 5-7

Interacción con el jefe inmediato: 8-12

Oportunidad de progreso: 13-14

Remuneración e incentivos: 15-16

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

Posteriormente a la aplicación de los instrumentos a los profesionales de Enfermería que conformaban la muestra, se procedió a la codificación de cada uno, para luego ser tabulados, procesados y presentar los resultados en cuadros y gráficos consolidados según frecuencias absolutas y porcentuales para cada variable (independiente y dependiente) con sus dimensiones, indicadores y sus respectivas interpretaciones.

4.2. ANALISIS DESCRIPTIVO

4.2.1. VARIABLE: NIVEL DE MOTIVACIÓN LABORAL

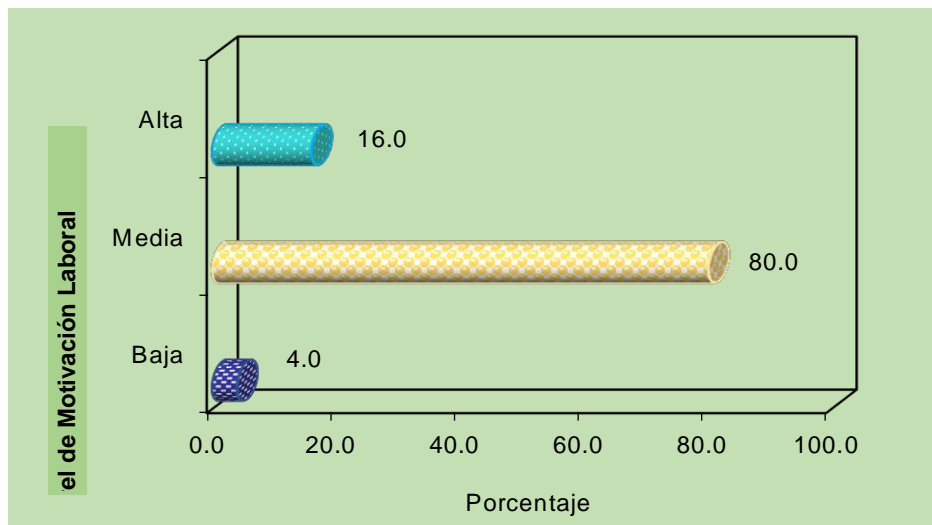
Tabla N° 01: Nivel de motivación laboral del enfermero que labora en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.

Nivel de motivación	Frecuencia	Porcentaje
Baja	2	4,0
Media	40	80,0
Alta	8	16,0
Total	50	100.0

Fuente: Instrumento aplicado a enfermeros del servicio de emergencia HSJL - 2017.

Elaboración: Propia

Gráfico N° 01: Nivel de motivación laboral del enfermero que labora en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.



Fuente: Instrumento aplicado a enfermeros del servicio de emergencia HSJL - 2017.

Elaboración: Propia

Interpretación: Referente a la **motivación laboral**, los licenciados en enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, manifestaron en un gran porcentaje (80.0%) un nivel de motivación medio, seguido de un 16.0% que refieren un nivel alto; motivación referida a variedad de habilidades, identidad con la tarea, importancia de la tarea, autonomía para realizar la tarea y retroalimentación del desempeño.

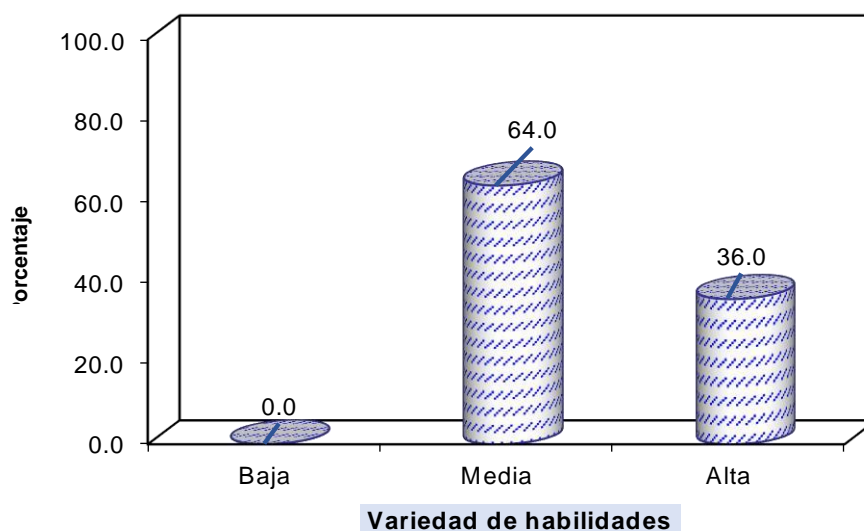
Tabla N° 02: Nivel de motivación laboral sobre la variedad de habilidades del enfermero que labora en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.

Variedad de habilidades	Frecuencia	Porcentaje
Baja	0	0.0
Media	32	64,0
Alta	18	36,0
Total	50	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a enfermeros del servicio de emergencia HSJL - 2017.

Elaboración: Propia

Gráfico N° 02: Nivel de motivación laboral sobre la variedad de habilidades del enfermero que labora en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.



Fuente: Instrumento aplicado a enfermeros del servicio de emergencia HSJL - 2017.

Elaboración: Propia

Interpretación: Los licenciados enfermeros del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho-Lima; refirieron mayormente un nivel medio del nivel de motivación laboral **sobre la variedad de habilidades**, seguido de un 36.0% que

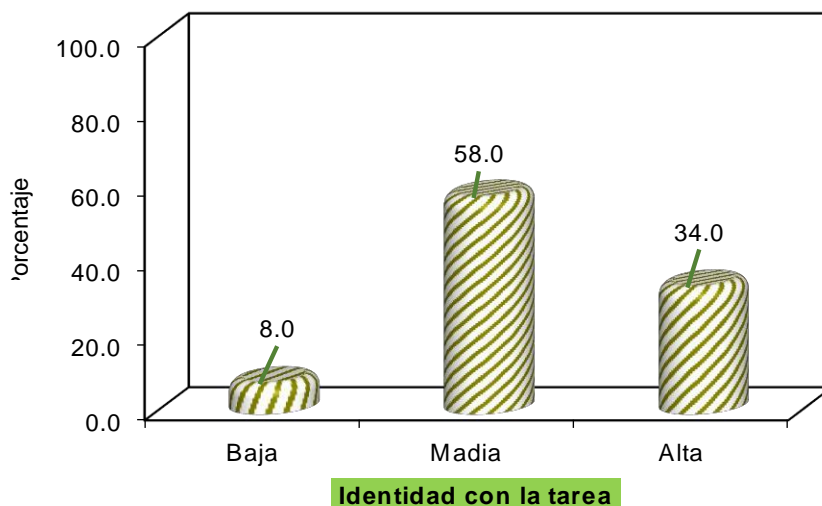
manifiestan el nivel de la variedad de habilidades es alta, teniendo en cuenta sus indicadores como oportunidad de realizar diferentes tareas, habilidades complejas, tareas diferentes y demandas rutinarias predecibles.

Tabla N° 03: Nivel de motivación laboral sobre la identidad con la tarea del enfermero que labora en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.

Identidad con la tarea	Frecuencia	Porcentaje
Baja	4	8,0
Media	29	58,0
Alta	17	34,0
Total	50	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a enfermeros del servicio de emergencia HSJL - 2017.
Elaboración: Propia

Gráfico N° 03: Nivel de motivación laboral sobre la identidad con la tarea del enfermero que labora en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.



Fuente: Instrumento aplicado a enfermeros del servicio de emergencia HSJL - 2017.
Elaboración: Propia

Interpretación: Respecto al nivel de motivación laboral sobre la **identidad con la tarea**, los entrevistados del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, refirieron en mayor porcentaje (58.0%) un nivel medio, seguido de un 34.0% que manifiestan que el nivel es alto; teniendo en cuenta sus indicadores como completa tarea, contribuciones insignificantes, organizado y oportunidad de terminar.

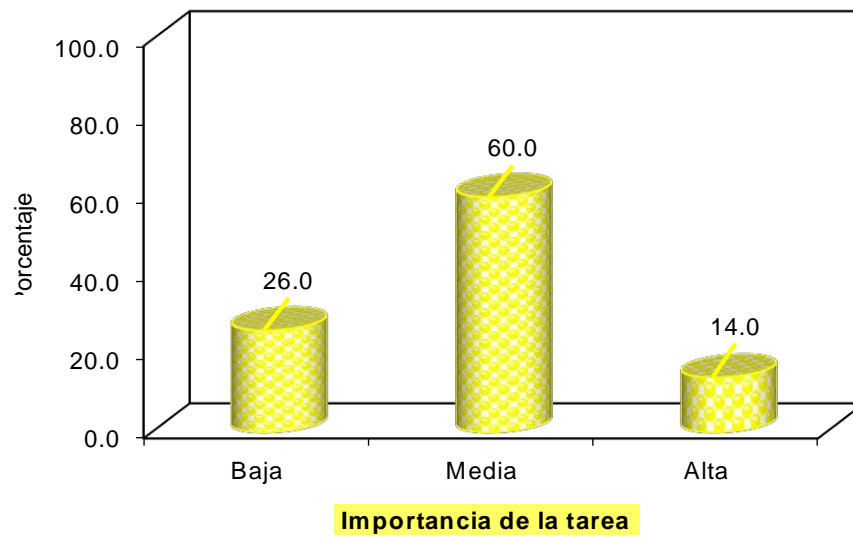
Tabla N° 04: Nivel de motivación laboral sobre la importancia de la tarea del enfermero que labora en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.

Importancia de la tarea	Frecuencia	Porcentaje
Baja	13	26,0
Media	30	60,0
Alta	7	14,0
Total	50	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a enfermeros del servicio de emergencia HSJL - 2017.

Elaboración: Propia

Gráfico N° 04: Nivel de motivación laboral sobre la importancia de la tarea del enfermero que labora en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.



Fuente: Instrumento aplicado a enfermeros del servicio de emergencia HSJL - 2017.

Elaboración: Propia

Interpretación: observamos que un 60% de los entrevistados del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, manifestó que el nivel de la motivación laboral sobre la **importancia de la tarea** se encuentra en un nivel medio, y el 26% refiere un nivel bajo, teniendo en cuenta sus indicadores como afectan de formas importantes, mínimas consecuencias, no es importante, afecta a muchas personas.

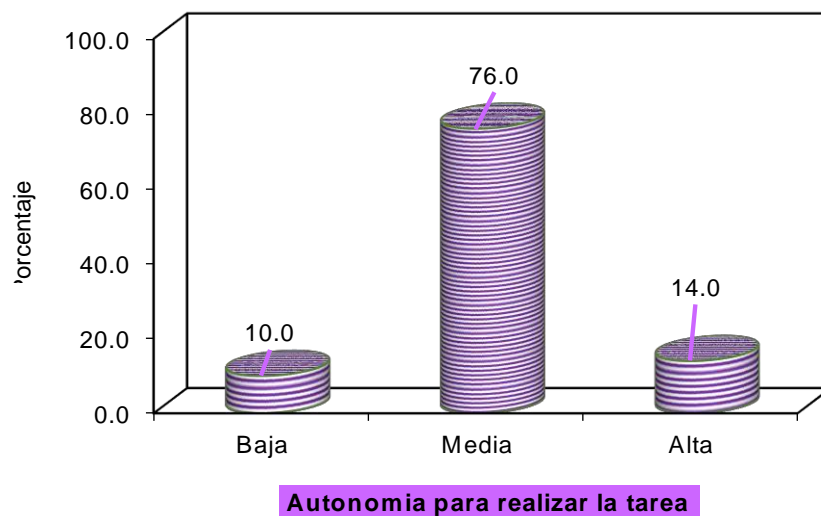
Tabla N° 05: Nivel de motivación laboral sobre la autonomía para realizar la tarea del enfermero que labora en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.

Autonomía para realizar la tarea	Frecuencia	Porcentaje
Baja	5	10,0
Media	38	76,0
Alta	7	14,0
Total	50	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a enfermeros del servicio de emergencia HSJL - 2017.

Elaboración: Propia

Gráfico N° 05: Nivel de motivación laboral sobre la autonomía para realizar la tarea del enfermero que labora en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.



Fuente: Instrumento aplicado a enfermeros del servicio de emergencia HSJL - 2017.

Elaboración: Propia

Interpretación: Se observa que más de la mitad de enfermeros entrevistados que labora en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, manifestó que el nivel de motivación laboral sobre la **autonomía para realizar la tarea** se encuentra en un nivel medio (76.0%), seguido por un porcentaje que refiere un nivel

alto, teniendo en cuenta sus indicadores como rresponsabilidad de decisión, poca libertad, no oportunidad de decidir y la libertad para desarrollar la labor.

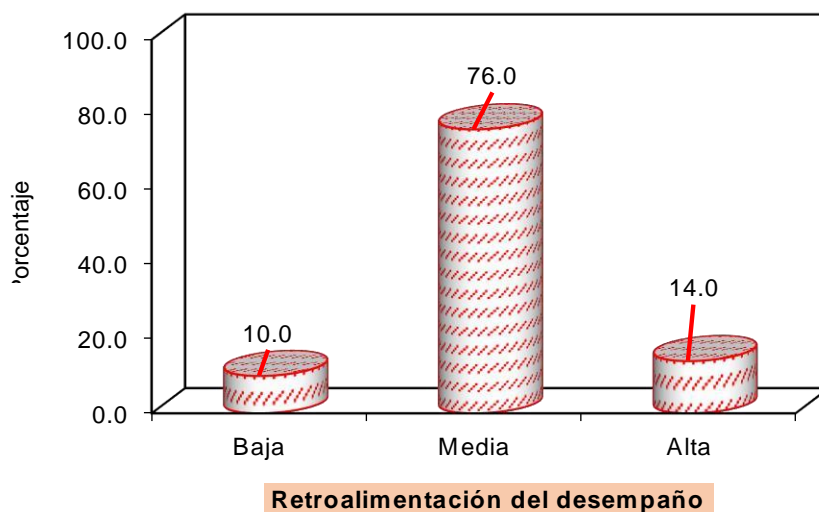
Tabla N° 06: Nivel de motivación laboral sobre la retroalimentación del desempeño del enfermero que labora en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.

Retroalimentación del desempeño	Frecuencia	Porcentaje
Baja	5	10,0
Media	38	76,0
Alta	7	14,0
Total	50	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a enfermeros del servicio de emergencia HSJL - 2017.

Elaboración: Propia

Gráfico N° 06: Nivel de motivación laboral sobre la retroalimentación del desempeño del enfermero que labora en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.



Fuente: Instrumento aplicado a enfermeros del servicio de emergencia HSJL - 2017.

Elaboración: Propia

Interpretación: Se observa que un 76% de enfermeros entrevistados que laboran en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, manifestaron que el nivel de motivación laboral sobre la **retroalimentación del desempeño** se encuentra en un nivel medio, seguido por un nivel alto (14%), teniendo en cuenta sus indicadores como la retroalimentación de jefe, trabajo que provee información, oportunidad de deducción, retroalimentación de supervisores, hacer saber lo que piensan y indicios de lo que hace.

4.2.2. VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL

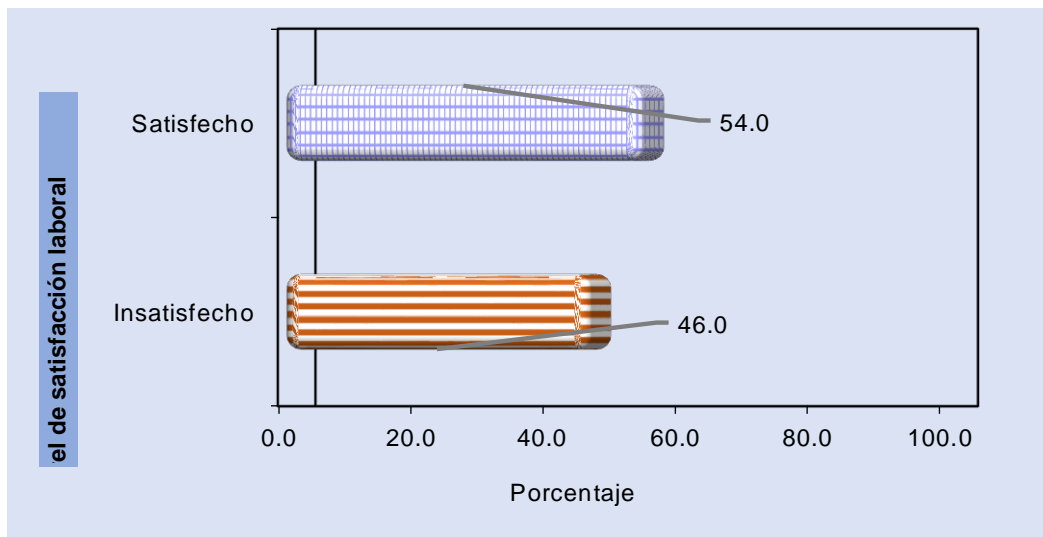
Tabla N° 07: Nivel de satisfacción laboral del enfermero que labora en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.

Nivel de satisfacción laboral	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	23	46,0
Satisfecho	27	54,0
Total	50	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a enfermeros del servicio de emergencia HSJL - 2017.

Elaboración: Propia

Gráfico N° 07: Nivel de satisfacción laboral del enfermero que labora en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017



Fuente: Instrumento aplicado a enfermeros del servicio de emergencia HSJL - 2017.

Elaboración: Propia

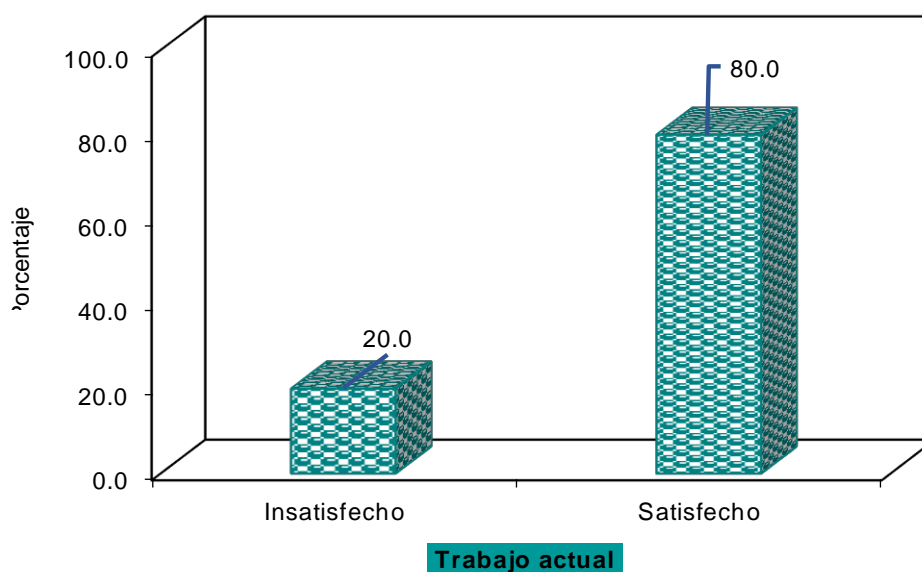
Interpretación: Se observa un similar porcentaje de enfermeros entrevistados que laboran en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, que manifestaron que el nivel de **satisfacción laboral** es insatisfecho (46.0%) y satisfecho (54.0%), es la decir satisfacción referida al trabajo actual, al trabajo en general, la interacción con el jefe inmediato, oportunidades de progreso y las remuneraciones e incentivos.

Tabla N° 08: Nivel de satisfacción laboral sobre el trabajo actual del enfermero que labora en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017

Trabajo actual	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	10	20,0
Satisfecho	40	80,0
Total	50	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a enfermeros del servicio de emergencia HSJL - 2017.
Elaboración: Propia

Gráfico N° 08: Nivel de satisfacción laboral sobre el trabajo actual del enfermero que labora en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017



Fuente: Instrumento aplicado a enfermeros del servicio de emergencia HSJL - 2017.
Elaboración: Propia

Interpretación: En cuanto a la satisfacción laboral sobre el **trabajo actual** los enfermeros entrevistados que labora en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, manifestaron en su mayoría (80.0%) un nivel satisfecho,

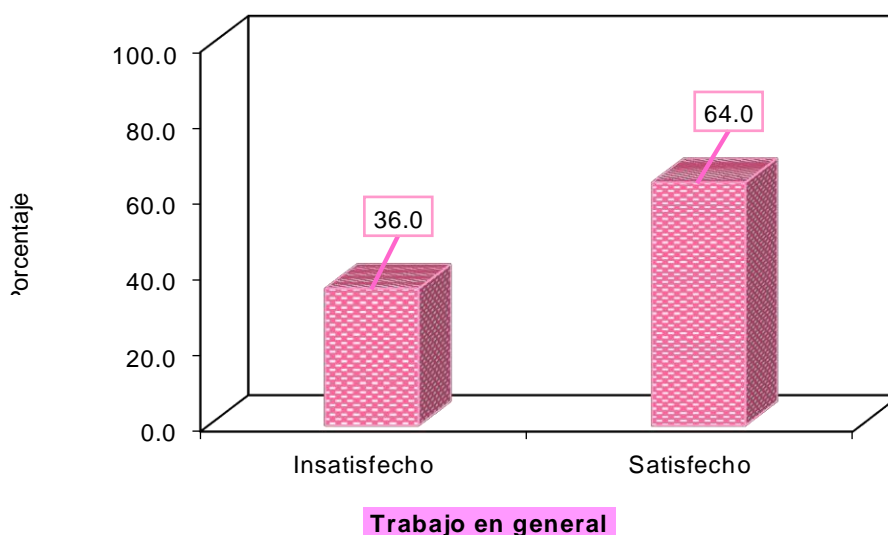
quedando solo un 20% que refieren un nivel insatisfecho por el trabajo actual referido a sus indicadores como objetivos del puesto claros, organización, desarrollar habilidades e información oportuna.

Tabla N° 09: Nivel de satisfacción laboral sobre el trabajo en general del enfermero que labora en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017

Trabajo en general	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	18	36,0
Satisfecho	32	64,0
Total	50	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a enfermeros del servicio de emergencia HSJL - 2017.
Elaboración: Propia

Gráfico N° 09: Nivel de satisfacción laboral sobre el trabajo en general del enfermero que labora en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017



Fuente: Instrumento aplicado a enfermeros del servicio de emergencia HSJL - 2017.
Elaboración: Propia

Interpretación: Observamos que mayormente los enfermeros entrevistados que labora en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, manifestaron un nivel de satisfacción laboral sobre el **trabajo en general** que están satisfechos (64%), quedando el 36% como insatisfechos referente a la adaptación, recursos y satisfacción en general.

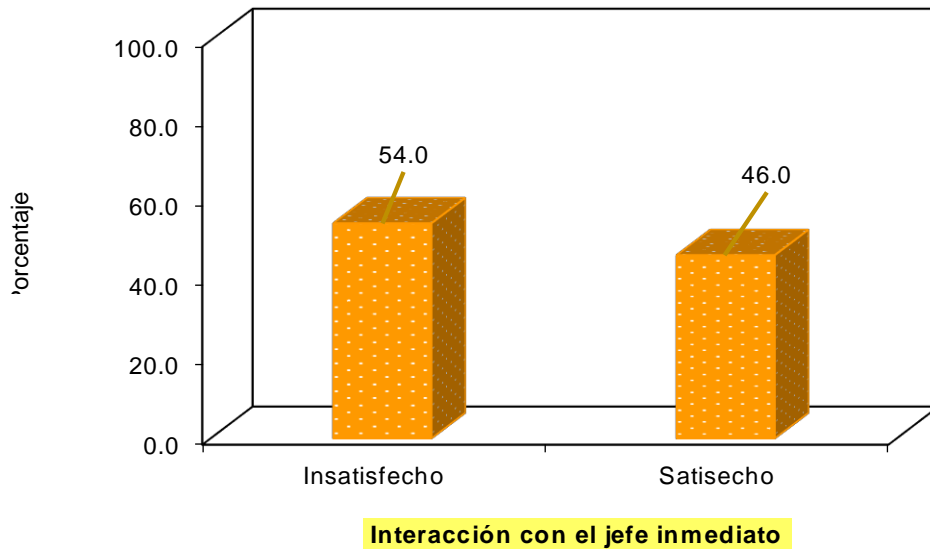
Tabla N° 10: Nivel de satisfacción laboral sobre la interacción con el jefe inmediato del enfermero que labora en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017

Interacción con el jefe inmediato	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	27	54,0
Satisfecho	23	46,0
Total	50	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a enfermeros del servicio de emergencia HSJL - 2017.

Elaboración: Propia

Gráfico N° 10: Nivel de satisfacción laboral sobre la interacción con el jefe inmediato del enfermero que labora en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017



Fuente: Instrumento aplicado a enfermeros del servicio de emergencia HSJL - 2017.

Elaboración: Propia

Interpretación: En la gráfica podemos observar un similar porcentaje de enfermeros entrevistados que laboran en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, que manifestaron un nivel de satisfacción laboral sobre la **interacción con el jefe inmediato** es insatisfecho (54.0%) y satisfecho (46.0%), es la decir una interacción referida a reconocer el trabajo, dar soluciones, dominio de funciones, decisiones participativas e información.

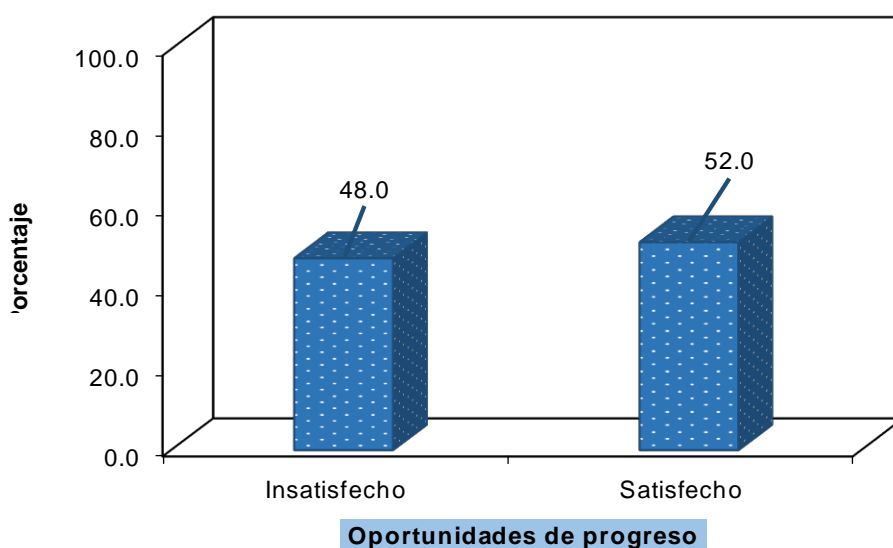
Tabla N° 11: Nivel de satisfacción laboral sobre las oportunidades de progreso del enfermero que labora en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017

Oportunidades de progreso	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	24	48,0
Satisfecho	26	52,0
Total	50	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a enfermeros del servicio de emergencia HSJL - 2017.

Elaboración: Propia

Gráfico N° 11: Nivel de satisfacción laboral sobre las oportunidades de progreso del enfermero que labora en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017



Fuente: Instrumento aplicado a enfermeros del servicio de emergencia HSJL - 2017.

Elaboración: Propia

Interpretación: observamos un similar porcentaje de enfermeros entrevistados que laboran en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, que manifestaron un nivel de satisfacción laboral sobre las **oportunidades del**

progreso es insatisfecho (48.0%) y satisfecho (52.0%), es decir oportunidades referida a la capacitación en habilidades y la capacitación en desarrollo humano.

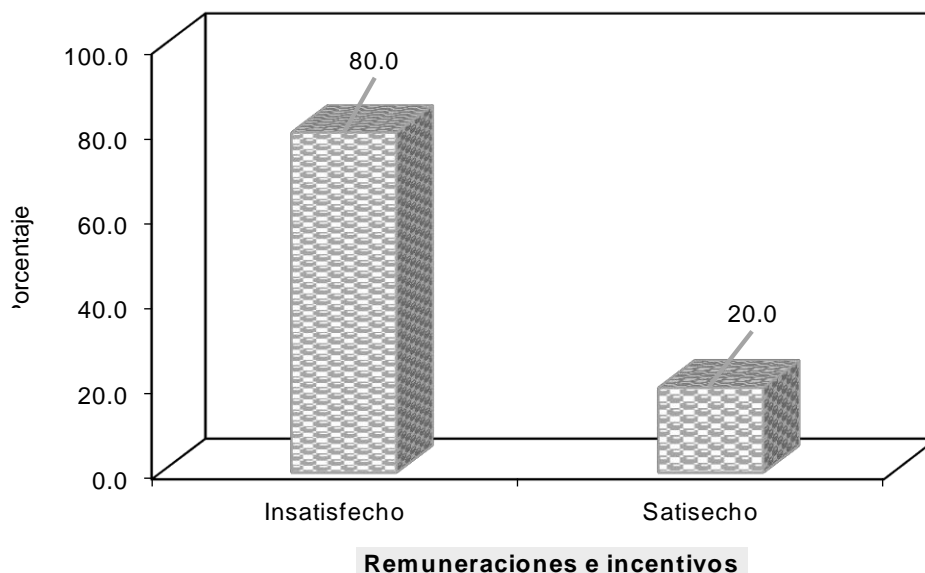
Tabla N° 12: Nivel de satisfacción laboral sobre las remuneraciones e incentivos del enfermero que labora en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017

Remuneraciones e incentivos	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	40	80,0
Satisfecho	10	20,0
Total	50	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a enfermeros del servicio de emergencia HSJL - 2017.

Elaboración: Propia

Gráfico N° 12: Nivel de satisfacción laboral sobre las remuneraciones e incentivos del enfermero que labora en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017



Fuente: Instrumento aplicado a enfermeros del servicio de emergencia HSJL - 2017.

Elaboración: Propia

Interpretación: Los enfermeros entrevistados que labora en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, manifestaron que la satisfacción laboral sobre las **remuneraciones e incentivos** en su gran mayoría tienen un nivel insatisfecho (80%), quedando solo el 20.0% como satisfechos, referido a la adecuación para el trabajo y la satisfacción de necesidades.

4.3. ANALISIS CORRELACIONAL

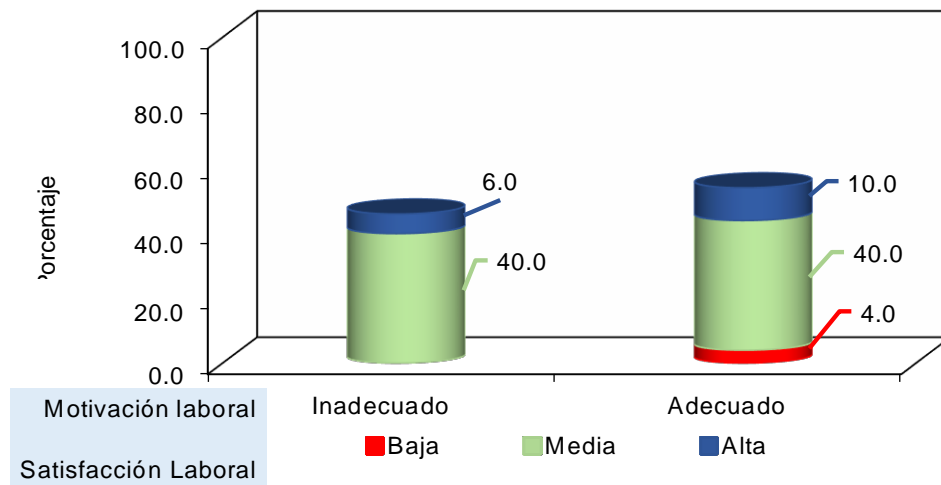
Tabla N° 13: Nivel de motivación según el nivel de satisfacción laboral del enfermero que labora en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017

Nivel de motivación	Nivel de satisfacción laboral					
	Inadecuado		Adecuado		Total	
	n	%	n	%	n	%
Baja	0	0,0	2	4,0	2	4,0
Media	20	40,0	20	40,0	40	80,0
Alta	3	6,0	5	10,0	8	16,0
Total	23	46,0	27	54,0	50	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a enfermeros del servicio de emergencia HSJL - 2017.

Elaboración: Propia

Gráfico N° 13: Nivel de motivación según el nivel de satisfacción laboral del enfermero que labora en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017



Fuente: Instrumento aplicado a enfermeros del servicio de emergencia HSJL - 2017.

Elaboración: Propia

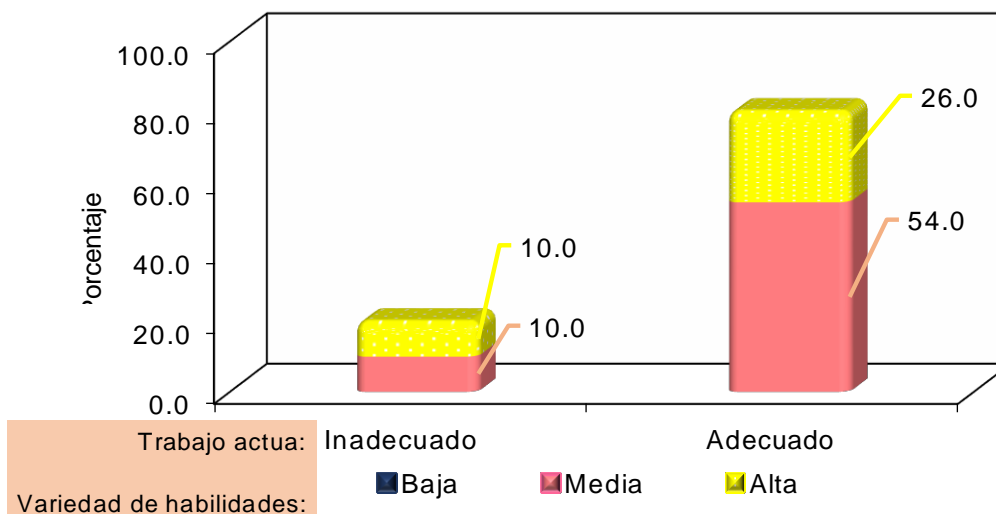
En la tabla N°13 y gráfico N°13 apreciamos que el mayor porcentaje 40.0% de coincidencia se da en dos oportunidades, cuando los entrevistados refieren una motivación laboral inadecuada su satisfacción es media, sin embargo cuando la motivación laboral es adecuada su satisfacción laboral es buena. Observándose que solo el 10% refirieron que cuando la motivación es adecuada su satisfacción es alta.

Tabla N° 14: Variedad de habilidades según el trabajo actual del enfermero que labora en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017

Variedad de habilidades	Trabajo actual					
	Inadecuado		Adecuado		Total	
	n	%	n	%	n	%
Baja	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Media	5	10,0	27	54,0	32	64,0
Alta	5	10,0	13	26,0	18	36,0
Total	10	20,0	40	80,0	50	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a enfermeros del servicio de emergencia HSJL - 2017.
Elaboración: Propia

Gráfico N° 14: Variedad de habilidades según el trabajo actual del enfermero que labora en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017



Fuente: Instrumento aplicado a enfermeros del servicio de emergencia HSJL - 2017.
Elaboración: Propia

En la tabla N°14 y gráfico N°14 apreciamos que el mayor porcentaje de coincidencia es el 54.0% de entrevistados, que refieren un adecuado trabajo actual la variedad de habilidades es media. Observando que solo un 26% coincide manifestando un nivel adecuado en el trabajo actual su variedad de habilidades es alta.

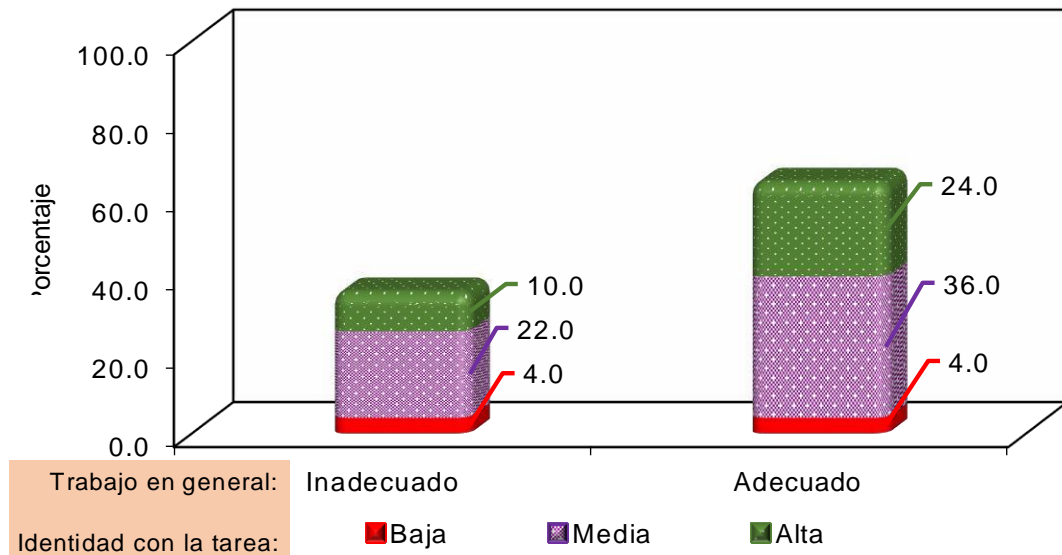
Tabla N° 15: Identidad con la tarea según el trabajo en general del enfermero que labora en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017

Identidad con la tarea	Trabajo en general					
	Inadecuado		Adecuado		Total	
	n	%	n	%	n	%
Baja	2	4,0	2	4,0	4	8,0
Media	11	22,0	18	36,0	29	58,0
Alta	5	10,0	12	24,0	17	34,0
Total	18	36,0	32	64,0	50	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a enfermeros del servicio de emergencia HSJL - 2017.

Elaboración: Propia

Gráfico N° 15: Identidad con la tarea según el trabajo en general del enfermero que labora en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017



Fuente: Instrumento aplicado a enfermeros del servicio de emergencia HSJL - 2017.

Elaboración: Propia

En la tabla N°15 y gráfico N°15 observamos que el mayor porcentaje de entrevistados (36.0%) manifiesta que un adecuado trabajo en general conlleva a un nivel medio sobre la identidad con la tarea. Apreciando también que el 24% coincide que cuando el trabajo en general es adecuado conlleva a una alta identidad con la tarea.

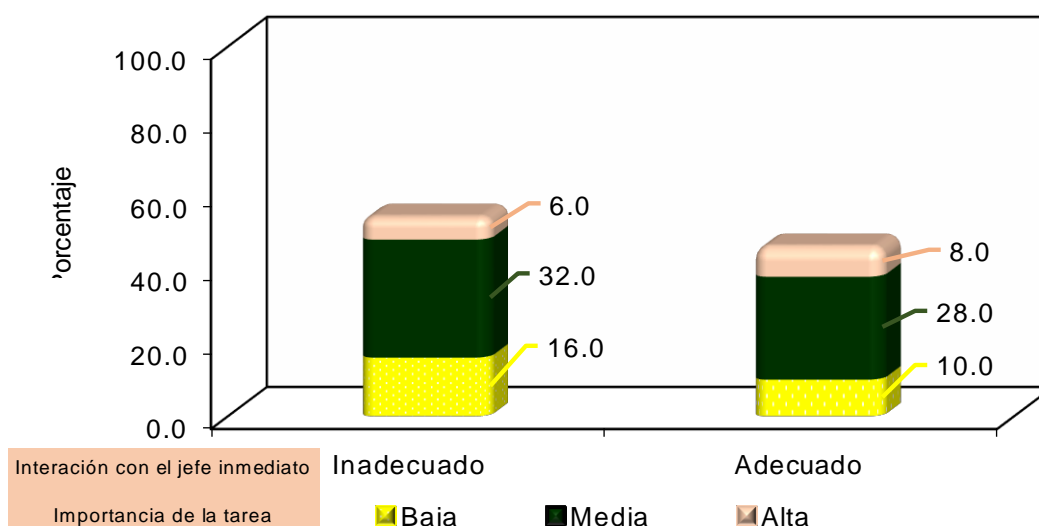
Tabla N° 16: Importancia de la tarea según la interacción con el jefe inmediato del enfermero que labora en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017

Importancia de la tarea	Interacción con el jefe inmediato					
	Inadecuado		Adecuado		Total	
	n	%	n	%	n	%
Baja	8	16,0	5	10,0	13	26,0
Media	16	32,0	14	28,0	30	60,0
Alta	3	6,0	4	8,0	7	14,0
Total	27	54,0	23	46,0	50	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a enfermeros del servicio de emergencia HSJL - 2017.

Elaboración: Propia

Gráfico N° 16: Importancia de la tarea según la interacción con el jefe inmediato del enfermero que labora en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017



Fuente: Instrumento aplicado a enfermeros del servicio de emergencia HSJL - 2017.

Elaboración: Propia

En la tabla N°16 y gráfico N°16 apreciamos que el mayor porcentaje es cuando refieren una inadecuada interacción con el jefe inmediato la importancia de la tarea es en un nivel medio. Sin embargo, sólo el 8% manifiestan que cuando hay una adecuada interacción con el jefe conlleva a un nivel alto de la importancia de la tarea.

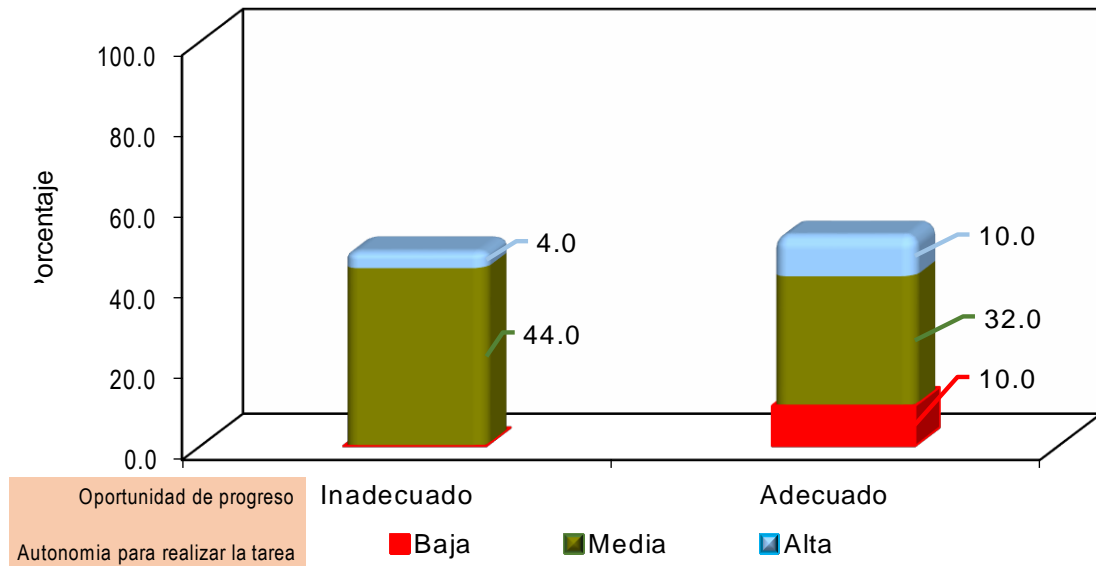
Tabla N° 17: Autonomía para realizar la tarea según las oportunidades de progreso del enfermero que labora en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017

Autonomía para realizar la tarea	Oportunidad de progreso					
	Inadecuado		Adecuado		Total	
	n	%	n	%	n	%
Baja	0	0,0	5	10,0	5	10,0
Media	22	44,0	16	32,0	38	76,0
Alta	2	4,0	5	10,0	7	14,0
Total	24	48,0	26	52,0	50	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a enfermeros del servicio de emergencia HSJL - 2017.

Elaboración: Propia

Gráfico N° 17: Autonomía para realizar la tarea según las oportunidades de progreso del enfermero que labora en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017



Fuente: Instrumento aplicado a enfermeros del servicio de emergencia HSJL - 2017.

Elaboración: Propia

En la tabla N°17 y gráfico N°17 apreciamos que el mayor porcentaje de coincidencia ocurre cuando (44%) los entrevistados refieren que las oportunidades de progreso son inadecuadas conlleva a un nivel medio de la autonomía para realizar la tarea. Solo apreciamos un 10.0% que cuando los entrevistados refieren un adecuado nivel de oportunidades de progreso conlleva a un alto nivel de autonomía para realizar la tarea.

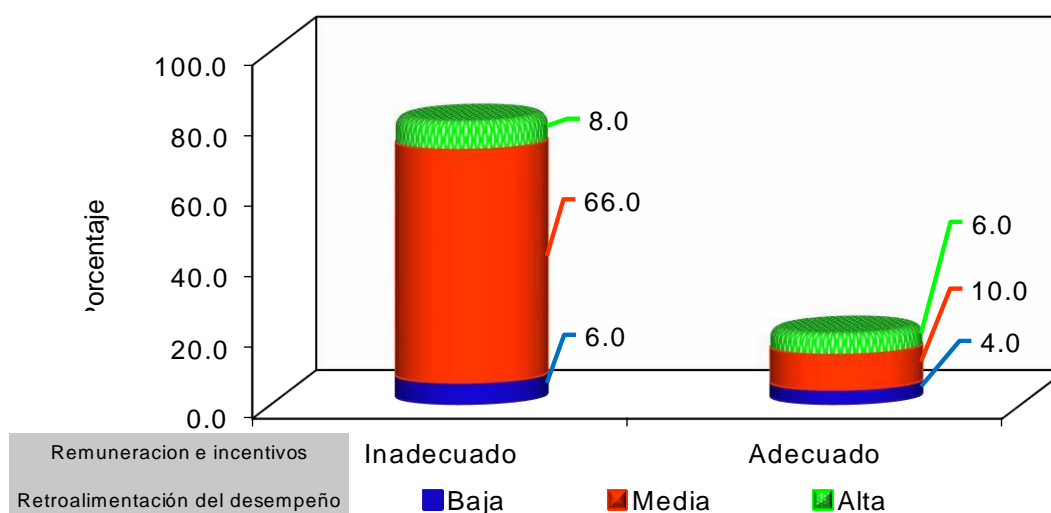
Tabla N° 18: Retroalimentación del desempeño según remuneraciones e incentivos del enfermero que labora en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017

Retroalimentación del desempeño	Remuneración e incentivos					
	Inadecuado		Adecuado		Total	
	n	%	n	%	n	%
Baja	3	6,0	2	4,0	5	10,0
Media	33	66,0	5	10,0	38	76,0
Alta	4	8,0	3	6,0	7	14,0
Total	40	80,0	10	20,0	50	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a enfermeros del servicio de emergencia HSJL - 2017.

Elaboración: Propia

Gráfico N° 18: Retroalimentación del desempeño según remuneraciones e incentivos del enfermero que labora en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017



Fuente: Instrumento aplicado a enfermeros del servicio de emergencia HSJL - 2017.

Elaboración: Propia

En la tabla N°18 y gráfico N°18 apreciamos que el mayor porcentaje es el 66.0% de entrevistados, que cuando refieren un nivel de remuneraciones inadecuado su retroalimentación del desempeño es medio. Solo apreciamos un 6% que cuando los entrevistados refieren un adecuado nivel de remuneraciones conlleva a un alto nivel de retroalimentación.

4.4. PRUEBA DE HIPÓTESIS

4.4.1. HIPOTESIS GENERAL

Para determinar la relación, se utilizó el coeficiente de Spearman ya que hacemos uso de variables en escala ordinal.

1) Hipótesis estadística

H_0 : No existe relación entre la motivación y la satisfacción laboral.

H_1 : Existe relación entre la motivación y la satisfacción laboral.

2) Nivel de significancia: $\alpha = 0.05 = 5\%$ de margen máximo de error

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H_0

$p < \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula H_0

3) Prueba estadística

Nivel de motivación laboral // nivel de satisfacción laboral	Valor del coeficiente de Spearman	Probabilidad (Sig. Aproximada)
	0.191	0.183
Nota: N= 50 Nivel de confianza del 95% o significancia $\alpha = 0.05$ Las correlaciones son significativas cuando la probabilidad es menor a $\alpha = 0.05$		

4) Conclusión: Notamos que la probabilidad (0.183) es mayor al valor de significancia $\alpha = 0.05$, lo que nos indica que no hay significancia estadística por lo tanto no existe asociación significativa entre el **nivel de motivación laboral y el nivel de satisfacción laboral** del enfermero que labora en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017; asimismo

en cuanto al valor del coeficiente observamos una asociación positiva muy débil.

4.4.2. HIPOTESIS ESPECIFICAS

4.4.2.1. HIPOTESIS ESPECIFICA 1

Dando respuesta al OE1: Evaluar el nivel de motivación (**Variedad de habilidades**) y la relación con el nivel de satisfacción laboral (**trabajo actual**) del Enfermero de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho 2017.

Análisis estadístico

Para determinar la relación, se utilizó el coeficiente de Spearman ya que hacemos uso de variables en escala ordinal.

1) Hipótesis estadística

H₀: No existe relación entre la variedad de habilidades y el trabajo actual.

H₁: Existe relación entre la variedad de habilidades y el trabajo actual

2) Nivel de significancia: $\alpha = 0.05 = 5\%$ de margen máximo de error

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H₀

$p < \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula H₀

3) Prueba estadística

Variedad de habilidades // Trabajo actual	Valor del coeficiente de Spearman	Probabilidad (Sig. Aproximada)
	-0.024	0.867

Nota: N= 50
Nivel de confianza del 95% o significancia $\alpha = 0.05$
Las correlaciones son significativas cuando la probabilidad es menor a $\alpha = 0.05$

4) Conclusión: Observamos que la probabilidad (0.867) es mayor al valor de significancia $\alpha = 0.05$, por lo tanto no existe significancia estadística no habiendo asociación significativa entre la **variedad de habilidades y el trabajo actual** del enfermero de emergencia del Hospital San Juan de

Lurigancho 2017; asimismo según el valor del coeficiente observamos una asociación negativa muy débil.

4.4.2.2. HIPOTESIS ESPECIFICA 2

Dando respuesta al OE2: Demostrar si el nivel de motivación (**Identidad con la tarea**) se relaciona con la satisfacción laboral (**Trabajo en general**) del Enfermero de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho 2017.

Análisis estadístico

Para determinar la relación, se utilizó el coeficiente de Spearman ya que hacemos uso de variables en escala ordinal.

1) Hipótesis estadística

H_0 : No existe relación entre la identidad con la tarea y el trabajo general.

H_1 : Existe relación entre la identidad con la tarea y el trabajo general.

2) Nivel de significancia: $\alpha = 0.05 = 5\%$ de margen máximo de error

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H_0

$p < \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula H_0

3) Prueba estadística

Identidad con la tarea // Trabajo en general	Valor del coeficiente de Spearman	Probabilidad (Sig. Aproximada)
	0.301	0.034
Nota: N= 50 Nivel de confianza del 95% o significancia $\alpha = 0.05$ Las correlaciones son significativas cuando la probabilidad es menor a $\alpha = 0.05$		

4) Conclusión: Observamos que la probabilidad (0.034) es menor al valor de significancia $\alpha = 0.05$, lo que nos indica que hay significancia estadística por lo tanto existe asociación significativa entre la **identidad con la tarea y el trabajo en general** del Enfermero de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho 2017; asimismo según el valor del coeficiente observamos una asociación positiva débil.

4.4.2.3. HIPOTESIS ESPECIFICA 3

Dando respuesta al OE3: Verificar si el nivel de motivación (**Importancia de la tarea**) se relaciona con la satisfacción laboral (**Interacción con el jefe inmediato**) del Enfermero de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho 2017.

Análisis estadístico

Para determinar la relación, se utilizó el coeficiente de Spearman ya que hacemos uso de variables en escala ordinal.

1) Hipótesis estadística

H₀: No existe relación entre la importancia de la tarea y la interacción con el jefe inmediato.

H₁: Existe relación entre la importancia de la tarea y la interacción con el jefe inmediato.

2) Nivel de significancia: $\alpha = 0.05 = 5\%$ de margen máximo de error

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H₀

$p < \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula H₀

3) Prueba estadística

Importancia de la tarea // Interacción con el jefe inmediato	Valor del coeficiente de Spearman	Probabilidad (Sig. Aproximada)
	0.020	0.893

Nota: N= 50

Nivel de confianza del 95% o significancia $\alpha = 0.05$

Las correlaciones son significativas cuando la probabilidad es menor a $\alpha = 0.05$

4) Conclusión: La probabilidad (0.893) es mayor al valor de significancia $\alpha = 0.05$, lo que nos indica que no hay significancia estadística por lo tanto no existe asociación significativa entre la **importancia de la tarea y la interacción con el jefe inmediato** del Enfermero de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho 2017; asimismo según el valor del coeficiente observamos una asociación positiva muy débil.

4.4.2.4. HIPOTESIS ESPECIFICA 4

Dando respuesta al OE4: Demostrar si el nivel de motivación (**Autonomía para realizar la tarea**) se relaciona con la satisfacción laboral (**Oportunidades de progreso**) del Enfermero de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho 2017.

Análisis estadístico

Para determinar la relación, se utilizó el coeficiente de Spearman ya que hacemos uso de variables en escala ordinal.

1) Hipótesis estadística

H_0 : No existe relación entre la autonomía para realizar la tarea y las oportunidades de progreso.

H_1 : Existe relación entre la autonomía para realizar la tarea y las oportunidades de progreso.

2) Nivel de significancia: $\alpha = 0.05 = 5\%$ de margen máximo de error

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H_0

$p < \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula H_0

3) Prueba estadística

Autonomía para realizar la tarea // Oportunidades de progreso.	Valor del coeficiente de Spearman	Probabilidad (Sig. Aproximada)
	0.148	0.305

Nota: N= 50
Nivel de confianza del 95% o significancia $\alpha = 0.05$
Las correlaciones son significativas cuando la probabilidad es menor a $\alpha = 0.05$

4) Conclusión: Observamos que la probabilidad (0.305) es mayor al valor de significancia $\alpha = 0.05$, lo que nos indica que no hay significancia estadística por lo tanto no existe asociación significativa entre la **autonomía para realizar la tarea y las oportunidades de progreso** del Enfermero de Emergencia del

Hospital San Juan de Lurigancho 2017; asimismo según el valor del coeficiente observamos una asociación positiva muy débil.

4.4.2.5. HIPOTESIS ESPECIFICA 5

Dando respuesta al OE5: Indicar si el nivel de motivación (**Retroalimentación del desempeño**) se relaciona con la satisfacción laboral (**Remuneraciones e incentivos**) del Enfermero de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho 2017.

Análisis estadístico

Para determinar la relación, se utilizó el coeficiente de Spearman ya que hacemos uso de variables en escala ordinal.

1) Hipótesis estadística

H₀: No existe relación entre la retroalimentación del desempeño y las remuneraciones e incentivos.

H₁: Existe relación entre la retroalimentación del desempeño y las remuneraciones e incentivos.

2) Nivel de significancia: $\alpha = 0.05 = 5\%$ de margen máximo de error

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H₀

$p < \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula H₀

3) Prueba estadística

Retroalimentación del desempeño // Remuneraciones e incentivos	Valor del coeficiente de Spearman	Probabilidad (Sig. Aproximada)
	0.150	0.298
Nota: N= 50 Nivel de confianza del 95% o significancia $\alpha = 0.05$ Las correlaciones son significativas cuando la probabilidad es menor a $\alpha = 0.05$		

4) Conclusión: Observamos que la probabilidad (0.298) es mayor al valor de significancia $\alpha = 0.05$, lo que nos indica que no hay significancia estadística

por lo tanto no existe asociación significativa entre la **retroalimentación del desempeño y la remuneración e incentivos** del enfermero de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho 2017; en cuanto al valor del coeficiente se observa una asociación positiva muy débil.

CAPITULO V

DISCUSION

5.1 CONTRASTACION DE HIPOTESIS GENERAL

Al realizar la prueba de hipótesis general con Spearman, se encontró que la probabilidad (0.183) es mayor al valor de significancia $\alpha = 0.05$, por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna, por lo tanto, no existe asociación significativa entre el **nivel de motivación laboral y el nivel de satisfacción laboral** del enfermero que labora en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.

Los resultados encontrados coinciden con los de:

Pineda C. y Silva I. (Arequipa, 2016) que encontró un bajo nivel de significancia estadística con un coeficiente $P \geq 0.05$ por lo que afirman que no existe relación entre la motivación y satisfacción laboral en la enfermeras del Hospital Regional Honorio Delgado – Arequipa. (18)

Además difieren de:

Antonio M., y Santiago A. (Lima, 2015) quienes encontraron que existe relación entre el nivel de motivación y la satisfacción Laboral del profesional de Enfermería del Hospital II Ramón Castilla Essalud según Tau C Kendal: Valor: 0,573. (19)

Covinos J. (Arequipa, 2017) quien encontró que existe una relación entre el nivel de motivación y la satisfacción Laboral del personal que labora en el Hospital Militar Regional.(20)

Al parecer, la explicación de estos hallazgos se centra en que la motivación laboral no sería el único factor que influye en la satisfacción, ni viceversa. Pues existen

factores intrínsecos y extrínsecos que influyen en la satisfacción así como existe la motivación intrínseca y extrínseca. Sin embargo, no hay que descartar la importancia de que ambos elementos son vitales para el buen desempeño profesional que repercute en la calidad del cuidado de Enfermería y bienestar del usuario.

5.2 CONTRASTACION DE HIPOTESIS ESPECÍFICAS

A. Con una probabilidad (0.867) mayor al valor de significancia $\alpha = 0.05$, se asume que no existe asociación significativa entre el nivel de motivación (Variedad de habilidades) y el nivel de satisfacción laboral (trabajo actual) del enfermero de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho 2017.

Los antecedentes consultados no realizaron el análisis de relación entre estas dimensiones, de modo que no se cuenta con resultados contrastables.

Sin embargo Paredes M, Pais D. (Lambayeque, 2015) encontró que la satisfacción laboral de las Enfermeras del Hospital con el trabajo actual fue solo de 48%. (15)

Los resultados indican que es necesario prestar atención a la forma como se viene desarrollando el trabajo diario de enfermería de modo que no se perciba como un trabajo monótono y rutinario.

B. Con una probabilidad (0.034) menor al valor de significancia $\alpha = 0.05$, se asume que existe asociación significativa entre el nivel de motivación (Identidad con la tarea) y la satisfacción laboral (Trabajo en general) del Enfermero de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho 2017.

Los antecedentes consultados no realizaron el análisis de relación entre estas dimensiones, de modo que no se cuenta con resultados contrastables.

Sin embargo Moya S. (España, 2011) encontró que el propio trabajo genera mayor satisfacción en los profesionales de Enfermería. (7)

Paredes M, Pais D. (Lambayeque, 2015) encontró que la satisfacción laboral de las Enfermeras del Hospital con el trabajo en general fue solo de 38%. (15)

Los resultados sugieren que si bien es cierto el enfermero, gracias a su identidad profesional y vocación, se siente a gusto con su trabajo; es necesario prestar atención a las condiciones y factores que pueden influir en que la realidad del trabajo diste de lo esperado por el profesional. Las condiciones laborales entonces pueden afectar esta percepción.

C. Con una probabilidad (0.893) mayor al valor de significancia $\alpha = 0.05$, se asume que no existe asociación significativa entre el nivel de motivación (Importancia de la tarea) y la satisfacción laboral (Interacción con el Jefe inmediato) del Enfermero de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho 2017.

Los antecedentes consultados no realizaron el análisis de relación entre estas dimensiones, de modo que no se cuenta con resultados contrastables.

Sin embargo Dias Silveira C, Stipp M, de Mattos V. (Brasil, 2014) indican que 47.5% de enfermeros opinan que el reconocimiento por el trabajo realizado interviene en la satisfacción laboral que perciben. (12)

Así mismo Hernández M. (México, 2012) encontró que la relación con los jefes, representa para los enfermeros un factor de satisfacción laboral. (9)

Por otro lado, Paredes M, Pais D. (Lambayeque, 2015) encontró que la satisfacción laboral de las Enfermeras del Hospital con la interacción con el jefe inmediato fue solo de 44%. (15)

Según lo mostrado, se puede deducir que la relación del profesional de enfermería con su jefe superior puede ser beneficiosa o perjudicial para su satisfacción y motivación, dependiendo de la calidad de la misma. Además que es necesario que se reconozca la importancia que tiene el papel y tareas que cumple el enfermero. Ambos elementos dependen de la gestión hospitalaria, factor esencial cuando se trata de lograr la satisfacción y motivación laboral.

D. Con una probabilidad (0.305) mayor al valor de significancia $\alpha = 0.05$, se asume que no existe asociación significativa entre el nivel de motivación (Autonomía para realizar la tarea) se relaciona con la satisfacción laboral (Oportunidades de progreso) del Enfermero de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho 2017.

Los antecedentes consultados no realizaron el análisis de relación entre estas dimensiones, de modo que no se cuenta con resultados contrastables.

Sin embargo Paredes M, Pais D. (Lambayeque, 2015) encontró que la satisfacción laboral de las Enfermeras del Hospital con las oportunidades de progreso fue de 62%. (15)

Las oportunidades de progreso en el ámbito profesional existen, pero es necesario vigilar que la institución facilite las mismas. Ellas de por si representan un elemento motivacional. Pero además la autonomía es la que muchas veces se ve mellada en la práctica profesional. Sin embargo es deber del propio profesional buscar su posicionamiento, así como de las instituciones respetar la autonomía y propiciar el desarrollo profesional.

E. Con una probabilidad (0.298) mayor al valor de significancia $\alpha = 0.05$, se asume que no existe asociación significativa entre el nivel de motivación (Retroalimentación del desempeño) y la satisfacción laboral (Remuneraciones e incentivos) del enfermero de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho 2017.

Los antecedentes consultados no realizaron el análisis de relación entre estas dimensiones, de modo que no se cuenta con resultados contrastables.

Sin embargo Silveira C, Stipp M, de Mattos V. (Brasil, 2014) indican que 80% de enfermos opinan que el salario interviene en la satisfacción laboral que perciben. (12)

De igual modo Paredes M, Pais D. (Lambayeque, 2015) encontró que la satisfacción laboral de las Enfermeras del Hospital con las remuneraciones e incentivos fue de 56%. (15)

Definitivamente todo profesional necesita el reconocimiento económico acorde a la importancia y calidad de su desempeño. A pesar de no existir, a nivel nacional, una escala salarial ideal; es necesario reconocer que con el tiempo

se está prestando mayor atención al tema de los incentivos. Es deber de las autoridades institucionales y gubernamentales vigilar y cumplir con las exigencias salariales de los enfermeros. Por otro lado, la retroalimentación del desempeño cobra importancia cuando vemos cada vez más generaciones de profesionales jóvenes que se desempeñan en los hospitales, aquí es donde se necesita implantar una cultura de retroalimentación y apoyo positivo de parte de los colegas más experimentados.

5.3. APORTE CIENTIFICO DE LA INVESTIGACION

El estudio se realizó en un contexto en que los Enfermeros buscan mayor posicionamiento y reconocimiento profesional. Este hecho refleja la necesidad de mayor satisfacción laboral pero a la vez, reivindica la motivación que se tiene por cumplir con las funciones propias de la profesión.

En un ámbito donde se está dando prioridad a la calidad de atención, el estudio demuestra que estas dos variables son temas que aun necesitan trabajarse para lograr la tan ansiada calidad. Puesto que esta depende de quien brinda el servicio y o solo de la infraestructura y organización hospitalaria.

El estudio busca hacer un llamado a las autoridades hospitalarias y gubernamentales a girar la atención hacia la principal agente de interrelación profesional paciente, que es la enfermera.

A partir del estudio se podrán tomar medidas necesarias para incrementar la satisfacción y motivación laboral, además de analizar otras variables que también inciden en el trabajo de enfermería y por lo tanto en la calidad de atención.

CONCLUSIONES

- Con una probabilidad (0.183) mayor al valor de significancia $\alpha = 0.05$, se concluye que no existe asociación significativa entre el nivel de motivación laboral y el nivel de satisfacción laboral del enfermero que labora en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017
- Con una probabilidad (0.867) mayor al valor de significancia $\alpha = 0.05$, se asume que no existe asociación significativa entre el nivel de motivación (Variedad de habilidades) y el nivel de satisfacción laboral (trabajo actual) del enfermero de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho
- Con una probabilidad (0.034) menor al valor de significancia $\alpha = 0.05$, se asume que existe asociación significativa entre el nivel de motivación (Identidad con la tarea) y la satisfacción laboral (Trabajo en general) del Enfermero de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho
- Con una probabilidad (0.893) mayor al valor de significancia $\alpha = 0.05$, se asume que no existe asociación significativa entre el nivel de motivación (Importancia de la tarea) y la satisfacción laboral (Interacción con el Jefe inmediato) del Enfermero de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho
- Con una probabilidad (0.305) mayor al valor de significancia $\alpha = 0.05$, se asume que no existe asociación significativa entre el nivel de motivación (Autonomía para realizar la tarea) se relaciona con la satisfacción laboral (Oportunidades de progreso) del Enfermero de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho
- Con una probabilidad (0.298) mayor al valor de significancia $\alpha = 0.05$, se asume que no existe asociación significativa entre el nivel de motivación (Retroalimentación del desempeño) y la satisfacción laboral (Remuneraciones e incentivos) del enfermero de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho

SUGERENCIAS

- Realizar nuevos estudios que evalúen otros factores tanto intrínsecos y extrínsecos que influyen tanto en la satisfacción como en la motivación laboral.
- A los gestores de las instituciones de salud (hospitales y otros), prestar atención a la forma como se viene desarrollando el trabajo diario de enfermería, las condiciones laborales, respetar la autonomía profesional, reconocer la importancia de la labor del profesional
- A los profesionales de enfermería, defender las oportunidades de progreso en el ámbito profesional brindadas por las instituciones en las que laboran, brindar apoyo y retroalimentación a las generaciones de profesionales jóvenes, buscar su automotivación y posicionamiento profesional.
- Al colegio profesional, ser tenaz vigilante del cumplimiento de la legislación laboral, promover mejores condiciones laborales para los profesionales de enfermería y gestionar su constante actualización y motivación.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Ponce-Gómez J, Reyes-Morales H, Ponce-Gómez G. Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad. Rev Enferm IMSS. 2006;14(18):65–73.
2. Urrutia S. CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ADULTO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL LA CALETA – CHIMBOTE. 2015 [Internet]. UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE; 2016. Available from: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/366/USUARIO_ADULTO_URRUTIA_MUNDACA_SILVIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
3. Vítolo F. Su correlación con la calidad de atención y los juicios por mala praxis [Internet]. 2014. Available from: http://www.noble-arp.com/src/img_up/28042014.4.pdf
4. Govern J. Motivación: Teoría, investigación y aplicaciones. Madrid: Thomson; 2006.
5. Urcola L. La motivación empieza en uno mismo: Aspectos básicos para motivar a los demás y motivarse a sí mismo. Madrid: Esic; 2008.
6. Berger. Psicología del desarrollo: Infancia y adolescencia. Madrid: Panamericana; 2007.
7. Moya S. (España, 2011). Motivación y satisfacción de los profesionales de Enfermería: Investigación aplicada en un área quirúrgica. Tesis para optar el grado de Enfermería. Universidad de Cantabria. <https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/477/Moya%20Mier%20S.pdf?sequence=1>
8. MINSA. Encuesta de satisfacción del personal de salud [Internet]. Lima; 2002. Available from: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/06 - Encuesta Usuario Interno.pdf>
9. Hernandez M, Hernandez A, Galan G, Perez M, Hernandez G, Miranda R, et al. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. Enferm Univ ENEO-UNAM [Internet]. 2012;9(1):7–15. Available from: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632012000100002&lng=es.

10. SUSALUD. Encuesta Nacional de Usuarios en Salud ENSUSALUD 2014 [Internet]. Lima; 2014. Available from: <http://portales.susalud.gob.pe/documents/11450/29009/01+INFORME+FINAL.pdf/901a201f-ccd3-4080-b1bc-8365d16a5aa7>
11. Luz M, Aparicio S, Becerra GC, Esther P, Meza V, Huanca I. Relación entre Síndrome de Burnout y Satisfacción-Insatisfacción Laboral en los Profesionales de Enfermería del Servicio No 6 Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima (Perú) 2009. Rev Cient ciencias la Salud [Internet]. 2009;2(2):53–8. Available from: http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/rc_salud/article/view/140/630
12. Dias Silveira C, Stipp M, de Mattos V. Fatores intervenientes na satisfação para trabalhar na enfermagem de um hospital no Rio de Janeiro. Revista Eletronica De Enfermagem [serial on the Internet]. (2014, Jan), [cited June 11, 2017]; 16(1): 100-108. Available from: Fuente Académica Premier. <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=14&sid=ca78ba04-0f53-46b7-9bd7-06cdbc146000%40sessionmgr104>
13. Chávez C. (Lima, 2014). Factores asociados al desempeño profesional del enfermero(a) que labora en el área de salud mental, Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – 2014. Tesis Para optar el Título de Especialista en Enfermería Mental y Psiquiatría. Unmsm Facultad De Medicina Humana Escuela De Post-Grado. Disponible en : http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4928/1/Chavez_Camacho_Cecilia_Victoria_2015.pdf
14. Soria S. (Huánuco, 2016). Determinantes del trabajo en el desempeño laboral de los licenciados de enfermería en el hospital i essalud - tingo maría 2014. Para optar el grado de magister en ciencias de la salud mención: gerencia en los servicios de salud. Universidad de huánuco escuela de post grado maestría en ciencias de la salud Disponible en <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/280/SORIA%20MACHUCA%20SAMUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
15. Paredes M, Pais D. Satisfacción laboral de las enfermeras del hospital provincial docente belén de lambayeque job satisfaction of nurses provincial

- teaching hospital bethlehem lambayeque. Rev Salud Vida Sipanense Vol. 2015;2(1):17–25.
16. Arias M., Duran J., Galarza E. (Ecuador 2015). Grado de Satisfacción laboral del personal de Enfermería y factores asociados en los servicios de Clínica, cirugía y pediatría del Hospital José Carrasco Arteaga, Cuenca 2014. Tesis para obtener el título de Licenciada en Enfermería. Universidad de Cuenca. Facultad de Ciencias Médicas, Escuela de Enfermería.
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21720/1/TESIS.pdf>
 17. Monteza Chanduvi NE, Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico hospital Es salud, Chiclayo 2010[maestría de tesis] Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, 2012.
 18. PINEDA C.y SILVA I. Motivación y satisfacción laboral en enfermeras del Hospital Regional Honorio Delgado-Arequipa. Perú 2016. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
 19. ANTONIO M. y SANTIAGO A. Motivación y Satisfacción laboral del Profesional Enfermero (A) del hospital II Ramón Castilla ESSALUD. Lima. 2015. Universidad Privada Norbert Wiener.
 20. COVINOS J. Influencia de la motivación en la satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital Militar Regional de Arequipa. Perú.2017. Universidad Nacional de san Agustín.
 21. Coon. Psicología. México: Thomson; 2004.
 22. García. Motivar para el aprendizaje desde la actividad orientadora. Madrid: Cide; 2008.
 23. Marshall. Motivación y Emoción. México: Mc Graw Hill; 2006.
 24. Polanco. La motivación en los estudiantes universitarios. Revista electrónica: Actualidades investigativas en educación. 2005, 5(2): 6-13. (Revista virtual). (Fecha de acceso 18 de abril del 2013). Disponible en: http://revista.inie.ucr.ac.cr/uploads/tx_magazine/motivacion.pdf
 25. Alvarez Basa Carmen. “Motivación Laboral en un servicio de urgencias hospitalario”. Enfermería Clínica. 2003 N O 01 Vol. (13) Enero - Febrero, pp.23

26. Hellriegel Don. Comportamiento Organizacional. 10ma Ed. Interamericana Thomson Editores. México 2004
27. Davis Keith. Comportamiento Humano en el Trabajo. 11ma Ed. Mc Graw Hill interamericana. México. 2003
28. Átala María. Satisfacción laboral y productividad. Revista de Psicología - Año III N° 5 Setiembre 1999. Vol.2, 6, (46).
29. Hannoun A. Satisfacción Laboral. Argentina; 2011;102. Available from: http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf
30. Salvo, C. Estrés Laboral extralaboral y psicosomático en la mujer Enfermera. Chile. Universidad de Concepción Servicio de Salud.Chile.
31. EL PERUANO. Ley del trabajo del Enfermero. LEY N° 27669. Lima 15 Febrero, 2002. núm. 7909, págs. 217410-217412
32. PALMA CARRILLO Sonia “Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC para Trabajadores de Lima Metropolitana”. Teoría e investigación en Psicología Universidad Ricardo Palma 1999, Vol. IX N O 1, 27 – 34
33. MINISTERIO DE SALUD. Manual de Relaciones Interpersonales Proyecto Salud Y Nutrición Básica.1996
34. FUNDACION AGA Khan. Programa de Fortalecimiento de Servicios de Salud. 100 Consejos para una mejor gestión. Washington D.C 1993
35. URBINA LAZA Omayda, SOLER CÁRDENAS Silvio F. y OTERO CEBALLOS Marta. “Identificación de competencias en el profesional de Enfermería del servicio de Neonatología”. Disponible en <http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v19n2/ems05205.pdf>
36. AYALA-ATRIÁN Sara. GUTIÉRREZ-LÓPEZ María, PEÑA-SALAZAR Norma, LUGO-RAMOS Virginia, CHAZARRETA-GONZÁLEZ Margarita, CASTRO-DURÁN Francisca “Desempeño profesional de los egresados de Escuelas de Enfermería en Nuevo León” Disponible en: www.imss.gob.mx/NR/rdonlyres/44B9113F-593E-4B6E-94FED94B51E98C33/0/RE01Vol12Art_03.pdf

37. VASQUEZ, M. Nivel de motivación y su relación con las satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006. Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería. Universidad Nacional Mayor De San Marcos Facultad De Medicina Humana E. A. P. De Enfermería, 2007.
38. ZELADA ROSALES Vanessa. Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014 TRABAJO DE INVESTIGACIÓN Para optar el Título de Especialista en Enfermería en Salud Pública. Disponible en: http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:JdBRN0aNasJ:ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4738/1/Zelada_Rosales_Vanessa_Pamela_2015.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe
39. Organización Mundial de la Salud. Personal Sanitario.[Citado 21 Nov.2013] Disponible en http://www.who.int/topics/health_workforce/es/

ANEXOS

(Anexo 1)

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD

Instrucciones Generales

Esta encuesta de opinión sobre la organización es absolutamente anónima, no escriba su nombre, código o cualquier otro tipo de identificación ya que se busca que usted responda con la más amplia libertad y veracidad posible. La encuesta está dividida en 3 partes:

- ◆ **Parte I:** Está dedicada a la información de carácter general acerca de su situación actual como trabajador del MINSA (Preguntas 1 a la 3).
- ◆ **Parte II:** Está dedicada a medir la apreciación que tiene Ud. como trabajador acerca de las políticas empleadas en la organización. (Preguntas 1 a la 16).

Parte I

INFORMACIÓN GENERAL:

En las siguientes preguntas marque la alternativa que más se acerque a su situación actual como trabajador del MINSA:

1. ¿Cuál es su condición laboral en el MINSA?

- a) Nombrado
- b) Contratado a plazo fijo
- c) Locación de servicios.
- d) Service
- e) Otros.....

2. ¿Cuál es su tiempo de servicios en el MINSA?

- a) Menos de 1 año. b) De 1 a 4 años. c) De 5 años a más.

3. ¿Cuál es su tiempo de servicios en el actual puesto de trabajo?.....

Parte II

APRECIACIONES SOBRE SU CENTRO DE LABORES

A continuación tiene usted una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados con el trabajo, cargo o puesto que Usted desempeña. Sírvase calificar cada una de las frases usando una escala de puntuación del 1 al 5, de tal manera que el puntaje que asigne denote su conformidad con lo que ha declarado.

El puntaje y la clave de respuesta a cada afirmación se asignará de acuerdo a la siguiente tabla:

Ejemplo:

En el cuadernillo encontrará:

CÓDIGO	ESTOY:
5	TOTALMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
4	MAYORMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
3	INDIFERENTE A LA OPINIÓN
2	POCAS VECES DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
1	TOTALMENTE EN DESACUERDO CON LA OPINIÓN

Preg.	¿QUÉ APRECIACIÓN TIENE USTED DE SU CENTRO LABORAL?	PUNTAJE				
Trabajo Actual						
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	5	4	3	2	1

Como se muestra en el ejemplo, usted podrá marcar 4 si esta MAYORMENTE DE ACUERDO con que los objetivos y responsabilidades de su puesto de trabajo son claros, por tanto sabe lo que se espera de usted.

(Luego de haber entendido las instrucciones dé vuelta a la hoja y por favor, conteste TODAS las preguntas)

Con relación a las siguientes preguntas, marque con un aspa (X) o cruz (+) sobre el código que responda de mejor manera a las interrogantes que se formulan:

SATISFACCIÓN LABORAL

Preg.	¿QUÉ APRECIACIÓN TIENE USTED DE SU CENTRO LABORAL?	PUNTAJE				
<i>Trabajo Actual</i>						
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	5	4	3	2	1
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	5	4	3	2	1
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	5	4	3	2	1
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	5	4	3	2	1
<i>Trabajo en General</i>						
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.	5	4	3	2	1
6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	5	4	3	2	1
7	En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral.	5	4	3	2	1
<i>Interacción con el Jefe Inmediato</i>						
8	Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	5	4	3	2	1
9	Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	5	4	3	2	1
10	Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimiento de sus funciones.	5	4	3	2	1
11	Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	5	4	3	2	1
12	Los Directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	5	4	3	2	1
<i>Oportunidades de progreso</i>						
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.	5	4	3	2	1
14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	5	4	3	2	1
<i>Remuneraciones e Incentivos</i>						
15	Mi sueldo y remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	5	4	3	2	1
16	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	5	4	3	2	1

INSTRUMENTO 2 (Anexo 2)

LIKERT DE MOTIVACIÓN

Instrucciones:

A continuación se presenta una serie de enunciados a los cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

ENUNCIADO	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	POCAS VECES	NUNCA
1.-Yo tengo la completa responsabilidad de decir cómo y dónde se debe hacer el trabajo.					
2.-Tengo la oportunidad de realizar un numero diferente de tareas empleando una gran variedad de habilidades					
3.-Completo una tarea de principio a fin. Los resultados de mi esfuerzo son claramente visibles e identificables					
4.-Lo que realizo afecta el bienestar de los pacientes de muchas maneras importantes					
5.-Mi enfermera jefe me provee de constante retroalimentación sobre lo que estoy realizando.					
6.-El trabajo por sí mismo me provee información cuan bien lo estoy realizando.					
7.-Realizo contribuciones insignificantes al servicio o resultado final.					
8.-Suelo emplear un número de habilidades completas en este trabajo.					
9.-Tengo muy poca libertad de decidir cómo se puede realizar el trabajo.					
10.-El solo hecho de realizar mi trabajo me da la oportunidad de deducir cuan bien lo estoy realizando.					
11.-El trabajo es bastante simple y repetitivo.					
12.-Mis supervisores y compañeros esporádicamente me dan retroalimentación de cuan bien estoy realizando mi trabajo.					

13.-Lo que realizo es de mínimas consecuencias para los pacientes.					
14.-Mi trabajo implica realizar un número de tareas diferentes.					
15.-Los supervisores nos hacen saber cuan bien ellos piensan que lo estoy haciendo.					
16.-Mi trabajo es bien organizado de modo que no tengo la necesidad de realizar solo una parte del trabajo durante el turno.					
17.-Mi trabajo no me da la oportunidad de participar en la toma de decisiones.					
18.-La demanda de mi trabajo es altamente rutinaria y predecible.					
19.-Mi trabajo me provee pequeños indicios acerca si estoy desarrollando en forma adecuada.					
20.-Mi trabajo no es muy importante para la sobrevivencia del hospital.					
21.-Mi trabajo me concede libertad considerable para desarrollar mi labor.					
22.-Mi trabajo me da la oportunidad para terminar totalmente cualquier función que empiece.					
23.- Los pacientes se ven afectados por el trabajo que realizo.					

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO DE MOTIVACION (Anexo 3)

DETERMINACION DE LA VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Se calculó la validez y confiabilidad del instrumento en la población 52 enfermeras asistenciales).usando los siguientes coeficientes.

1) coeficiente de correlación R de Pearson: correlación Item – test

$$r = \frac{n (\sum XY) - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

N: Tamaño del conjunto x e y

$\sum X$: Sumatoria de puntajes simples de la variable x

$\sum Y$: Sumatoria de puntajes simples de la variable y

$\sum Y^2$: Sumatoria de puntajes al cuadrado de los puntajes de la variable Y

$\sum X^2$: Sumatoria de puntajes al cuadrado de los puntajes de la variable X

R_{xy} : Coeficiente de regresión el conjunto X e Y

Este coeficiente permitió conocer la confiabilidad y validez de cada ítem, como se muestra en los siguientes cuadros:

N° de Item	R. de Pearson	N° de Item	R. de Pearson
1	0.17	13	0.22
2	0.3	14	0.32
3	0.4	15	0.39
4	0.27	16	0.27
5	0.46	17	0.49
6	0.08	18	0.58
7	0.52	19	0.16
8	0.21	20	0.57
9	0.61	21	0.61
10	0.25	22	0.61
11	0.34	23	0.21
12	0.44		

La confiabilidad fue evaluada por la autora con alfa de cronbach 0.72.

CODIFICACION DE ITEMS DE MOTIVACION

CUESTIONARIO DE MOTIVACION

<i>Preguntas Positivas</i>	5	4	3	2	1
<i>Preguntas Negativas</i>	1	2	3	4	5

<i>N° de Item</i>	<i>Dimensión</i>	<i>Puntuación</i>				
		5	4	3	2	1
1	<i>Autonomía</i>	5	4	3	2	1
2	<i>Variedad</i>	5	4	3	2	1
3	<i>Identidad</i>	5	4	3	2	1
4	<i>Importancia de la tarea</i>	1	2	3	4	5
5	<i>Retroalimentación</i>	5	4	3	2	1
6	<i>Retroalimentación</i>	5	4	3	2	1
7	<i>Identidad</i>	1	2	3	4	5
8	<i>Variedad</i>	5	4	3	2	1
9	<i>Autonomía</i>	1	2	3	4	5
10	<i>Retroalimentación</i>	5	4	3	2	1
11	<i>Variedad</i>	1	2	3	4	5
12	<i>Retroalimentación</i>	5	4	3	2	1
13	<i>Importancia de la tarea</i>	1	2	3	4	5
14	<i>Variedad</i>	5	4	3	2	1
15	<i>Retroalimentación</i>	5	4	3	2	1
16	<i>Identidad</i>	5	4	3	2	1
17	<i>Autonomía</i>	1	2	3	4	5
18	<i>Variedad</i>	1	2	3	4	5
19	<i>Retroalimentación</i>	5	4	3	2	1
20	<i>Importancia de la tarea</i>	1	2	3	4	5
21	<i>Autonomía</i>	5	4	3	2	1
22	<i>Identidad</i>	5	4	3	2	1
23	<i>Significado</i>	1	2	3	4	5